

SCHRIFTENREIHE
RECHT & FINANZEN
FÜR GEMEINDEN

04-05/2014 04-05

Parycek/Rinnerbauer/Kustor/Reichstädter

E-Government auf kommunaler Ebene

Ein rechtlich-technischer Leitfaden zur Umsetzung von E-Government

- Die elektronische Antragstellung und deren rechtliche Voraussetzungen (E-GovG, SigG, AVG)
- Die interne elektronische Bearbeitung (E-GovG)
- Die Varianten der elektronischen Zustellung (ZustG)













Autorenverzeichnis:

Mag. Dr. **Peter Parycek,** MAS Msc
Leiter des Zentrums für E-Governance der Donau-Universität Krems
E-Mail: Peter.Parycek@donau-uni.ac.at

Mag. **Bettina Rinnerbauer**
Wissenschaftliche Projektmitarbeiterin am Zentrum für E-Governance
der Donau-Universität Krems
E-Mail: Bettina.Rinnerbauer@donau-uni.ac.at

Mag. **Peter Kustor**
Leiter der Abteilung E-Government - Recht, Organisation und Internationales (I/11) des BKA
E-Mail: peter.kustor@bka.gv.at

DI **Peter Reichstädter**
Mitarbeiter in den Abteilungen I/11 & I/13 des BKA
E-Mail: peter.reichstaedter@bka.gv.at



Dr. Walter Leiss
Generalsekretär Gemeindebund



Prof. Helmut Mödlhammer
Präsident Gemeindebund

Vorwort

Liebe Leserin, lieber Leser!

80 Prozent der heimischen Haushalte verfügen über einen Internet-Anschluss bzw. nutzen das Internet regelmäßig. Dass nicht nur deshalb und nicht erst seit gestern die Möglichkeiten des E-Government eine große Rolle spielen, liegt auf der Hand. 74 Prozent der Menschen nutzen E-Government-Angebote entweder direkt oder informieren sich zumindest über Leistungen und Angebote der öffentlichen Hand übers Internet. Die Notwendigkeit, E-Government-Angebote weiterzuentwickeln und zu stärken, ist daher völlig unbestritten und inzwischen auch selbstverständlicher Teil moderner Verwaltungen.

Doch wozu dient E-Government, welchen Nutzen hat es oder soll es haben? Darauf gibt es zwei völlig eindeutige Antworten: Der wichtigste Nutzen ist, den Bürgerinnen und Bürgern den Umgang mit der Verwaltung zu erleichtern. Die Anliegen und Anforderungen, die Menschen an die öffentliche Verwaltung haben, sollen mehr und mehr unabhängig von Öffnungszeiten oder Parteienverkehr sein. Das Ziel ist, dass möglichst viele Dinge zu jeder Zeit und von jedem Ort erledigbar sein müssen, damit Menschen sich nicht frei nehmen oder lange Wege in Kauf nehmen müssen, um ihren Behördenverkehr zu erledigen. Das klingt nach einer banalen Erkenntnis, es ist aber die wichtigste Erkenntnis überhaupt: E-Government muss den Bürgern dienen und darf nie Selbstzweck sein.

Die zweite Aufgabe ist: Effizienz verbessern und Transparenz für behördliche Abläufe schaffen. Das ist der Teil am E-Government, der die Verwaltungen selbst betrifft. Durch elektronische Anwendungen, sei es im Kontakt mit den Menschen, aber auch bei internen Prozessen in den Verwaltungen, kann und muss die Effizienz gesteigert werden. Anwendungen, die am Ende mehr Arbeit verursachen, als sie einsparen, sind nicht zweckmäßig und haben keine Berechtigung.

Die vorliegende Schriftenreihe gibt einen umfassenden Einblick in das Thema und wurde von den besten Experten, die es in Österreich gibt, zusammengestellt. Niemand kennt

Vorwort

Fluch und Segen von E-Government-Anwendungen besser als Peter Parycek und sein Team. Sie legen zum wiederholten Mal einen Überblick über die Situation und die Anforderungen der kommunalen Ebene in diesem Bereich vor. Das ist richtig und notwendig, weil gerade in digitalen Anwendungsbereichen einige Jahre ein langer Zeitraum sind, in dem sich vieles verändert.

Gerade für die Gemeinden, die in allen Befragungen als die bürgernächsten Verwaltungseinheiten gesehen werden, ist es wichtig, Bürgerinnen und Bürgern auch auf diesem Weg ein umfassendes Angebot zu machen. Diese Publikation enthält dazu wichtige Information und Anleitungen. Wir danken Peter Parycek und seinem Team, die uns seit vielen Jahren auf diesem Weg begleiten und auch maßgeblich an der Entwicklung und Gründung unseres Verwaltungsportals kommunalnet.at mitgewirkt haben.

Generalsekretär Gemeindebund
Dr. Walter Leiss

Präsident Gemeindebund
Prof. Helmut Mödlhammer

Wien, Dezember 2014

Inhaltsverzeichnis

1. GELEITWORT

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird die Sprachform des generischen Maskulinums angewendet. Es sind jedoch immer beide Geschlechter gemeint.

Dieser Leitfaden soll den Gemeinden einen aktuellen Überblick über Möglichkeiten des E-Government bieten. Nach der Auseinandersetzung mit der Bedeutung des Begriffes „E-Government" wird die Situation Österreichs auf internationaler Ebene behandelt. Auf den Status quo in Österreich, auf Akteure des E-Government, eingesetzte Methoden und bedeutende Kooperationen, wird eingegangen.

Anschließend erfolgt die Darstellung eines E-Government-Musterverfahrens in seinem gesamten Verlauf von der Antragstellung bis hin zur Zustellung.

Einige Aspekte des E-Government 2.0 und eine Auswahl an E-Government-Services werden näher erläutert. Auf relevante Rechtsgrundlagen wird hingewiesen. Eine Checkliste soll der Evaluierung der Situation in Ihrer Gemeinde dienen.

Ein Ausblick auf den wünschenswerten, idealen „E-Arbeitsplatz der Zukunft" bildet den Abschluss dieses Leitfadens.

Die Autoren danken Frau Mag. Judith Schoßböck für ihre Mitarbeit beim Korrekturlesen.

2. Kurzzusammenfassung

Die nachfolgende Darstellung einiger insbesondere für Gemeinden wesentlicher Eckpunkte des E-Government soll einen Überblick über Chancen und Potentiale von E-Government-Elementen verschaffen.

2.1 Einleitung

Die Bedeutung von „E-Government“ ist nicht gesetzlich definiert worden. In einem sich stetig – insbesondere auch durch neue Technologien – weiterentwickelnden Bereich wie diesem hat dies einen entscheidenden Vorteil: Das Gesetz muss nicht mit jeder neu auftretenden Technologie, die man im Rahmen des E-Government nutzen möchte, geändert werden.

E-Government ist die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologie durch Behörden im Kontakt mit Bürgern oder der Wirtschaft und umgekehrt (externes E-Government) einschließlich der Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologie durch Behörden im Kontakt mit anderen Behörden (internes E-Government).

Im internationalen Vergleich nimmt Österreich eine Vorreiterrolle bei der Umsetzung von E-Government-Angeboten ein. Im Jahr 2014 wurde eine der E-Government-Lösungen Österreichs mit dem UN Public Service Award ausgezeichnet und Österreich erreichte mit dem Open-Government-Data-Portal als einziger europäischer Preisträger einen ersten Platz in der Kategorie „Improving the delivery of public services“. Es gilt, daran zu arbeiten, diese gute Stellung beibehalten zu können.

Die Arbeit im Bereich E-Government basiert auf zahlreichen Kooperationen unterschiedlicher Akteure, die seit 2005 unter dem Dach der Plattform Digitales Österreich stehen.

2.2 Das elektronische Verfahren

2.2.1 Das Informationsangebot

Eine elektronische Antragstellung setzt auf Seiten der Behörde ein entsprechendes, barrierefrei zur Verfügung gestelltes Informationsangebot voraus.

Bürger, die ein Verfahren elektronisch anstoßen möchten, benötigen Informationen über die Erfordernisse der Antragstellung und sind daran interessiert, wie sich der weitere Verfahrensablauf eines derartigen Verwaltungsverfahrens typischerweise gestalten kann. Daher sollten möglichst viele Informationen über die einzelnen Schritte der Verwaltungsverfahren bereitgestellt werden. Auch diejenigen Bürger, die sich im Rahmen der Wahlfreiheit (§ 1 Abs 1 E-GovG) für die persönliche Vorsprache bei der Behörde ent-

scheiden, könnten sich online bereits (z. B. darüber, welche Unterlagen bereitgestellt werden müssen) vorinformieren.

Nicht nur Informationen über Verwaltungsverfahren können von der Gemeinde online zur Verfügung gestellt werden. Ein Internetauftritt einer Gemeinde hat unter anderem folgende Vorteile:

- Unabhängigkeit der Bürger von Amts- und Öffnungszeiten
- mehr Zeit für individuelle Beratungen der Bürger durch Entlastung der Verwaltungsmitarbeiter von Routinetätigkeiten
- Kostengünstige Verbreitung von Inhalten und Services
- Präsenz in der Öffentlichkeit
- Synergien mit anderen Bereichen durch Zusatzservices (z. B. für Urlaubsgäste)

Hilfreich können auch elektronische Formulare sein, die die Antragstellung für die Bürger erleichtern und für die Behörde den Vorteil bieten, dass alle nötigen Daten vorhanden (bzw. Felder ausgefüllt) sein werden.

Ein informativer Internetauftritt einer Gemeinde, der entsprechende Standards (z. B. Barrierefreiheit) erfüllt, verursacht keinen unüberschaubaren finanziellen Aufwand. Insbesondere durch die von der Plattform www.help.gv.at angebotene Content-Syndication, ist es auch kleinsten Gemeinden möglich, eine professionelle Webseite zu führen.

(Weitere Informationen zur Zurverfügungstellung von Informationen durch die Gemeinde und Empfehlungen betreffend die Gestaltung der Gemeinde-Webseite siehe insbesondere Kapitel 7.2).

2.2.2 Die aktivierte Bürgerkarte/Handy-Signatur

Aus der Perspektive des Bürgers betrachtet, ist eine Aktivierung der Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur erforderlich. Das Konzept Bürgerkarte ist technologieneutral. Die Handy-Signatur hat gegenüber der kartenbasierten Ausprägung dieses Konzepts den Vorteil, dass weder eine Chipkarte, noch ein Kartenlesegerät zum Einsatz kommt. Allein mittels des Mobiltelefons kann der Nachweis der Identität des Erklärenden gewährleistet werden und beim Transfer geschehene inhaltliche Änderungen der Erklärung können nachgewiesen werden.

Das Herzstück des Konzepts ist einerseits die Personenbindung und andererseits die elektronische Signatur. Die sogenannte Personenbindung soll sicherstellen, dass jene Person handelt, die rechtmäßige Inhaberin der Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur ist (Identifikation). Die elektronische Signatur soll einerseits gewährleisten, dass Veränderungen des ursprünglichen Inhalts der Erklärung erkennbar sind (Authentizität). Andererseits kann sie – je nach Ausprägung – die Erklärung eindeutig einem Signator zuordnen.

(Weitere Informationen zum Konzept Bürgerkarte siehe Kapitel 5.1.2).

2.2.3 Elektronische Bezahlung

Gegebenenfalls kommt es zu einer elektronischen Bezahlung, deren Voraussetzungen auf beiden Seiten vorliegen müssen. Komfortabel ist es, nach Ausfüllen des elektronischen Formulars auch die anfallenden Gebühren direkt auf elektronischem Weg zu bezahlen. Dies kann sicher und orts- und zeitunabhängig z. B. mittels E-Banking erfolgen.

(Weitere Informationen zu Elektronischer Bezahlung siehe Kapitel 5.1.3)

2.2.4 Interne Bearbeitung

Die interne Bearbeitung des Anbringens kann mittels des ELAK (bzw. EDIDOC) erfolgen.

Die Ziele bei der Einführung des Elektronischen Aktes können sein:

- ► durchgehend medienbruchfreie Verfahren vom Online-Formular bis zum elektronischen Bescheid
- ► interne Verwaltungsprozesse innerhalb von Verwaltungseinheiten bzw. -organisationen elektronisch ablaufen zu lassen
- ► Gemeindekooperation auf Basis von ELAK-Systemen zu ermöglichen
- ► Optimierung der Durchlaufzeit von Prozessen

Weitere Informationen zur Bearbeitung in ELAK bzw. einem weiterentwickelten System siehe Kapitel 5.2.1.

Registerabfragen (wie ZMR oder Gewerberegister) werden teilweise automatisiert getätigt.

Wesentlicher Vorteil der Registerabfragen ist das Potential zur Minimierung von (Schreib-)Fehlern und von zusätzlichen (Telefon-)Kontakten mit den Parteien, um Missverständnisse zu klären sowie von Verbesserungsaufträgen. Register werden im Kapitel 5.2.2 ausführlicher dargestellt.

Die Erledigung wird amtssigniert. Dies bietet für den Bürger den Vorteil, dass er sich sicher sein kann, dass das Dokument auch tatsächlich von der Behörde herrührt. Der Bürger sieht die Bildmarke der Behörde und den Hinweis, dass das Dokument amtssigniert wurde, bereits auf den ersten Blick. Die Behörde trägt außerdem Sorge dafür, dass die Amtssignatur durch den Bürger geprüft werden kann. Für die Verwaltung hat die Amtssignatur neben den Vorteilen des einheitlichen äußeren Erscheinungsbildes und der dadurch potentiell bewirkten Stärkung des Vertrauens der Bürger in die Verwaltung einen weiteren wesentlichen Vorteil: Ausdrucke von mit einer Amtssignatur versehenen elektronischen Dokumenten müssen nicht mehr mit einer Unterschrift genehmigt werden bzw. hat die Kanzlei nicht mehr zu beglaubigen, dass die Ausfertigung mit der Erledigung übereinstimmt und die Erledigung entsprechend genehmigt worden ist.

Die Amtssignatur wird in Kapitel 5.2.3 näher erläutert.

Unter Nutzung des Systems der dualen Zustellung kann zugestellt werden, ohne dass sich der Verwaltungsmitarbeiter Gedanken über das Absenden eines Briefes an den Empfänger machen muss. Der Vorgang läuft automatisiert ab und der Empfänger hält dann – wie gewünscht – die Erledigung in Papierform in Händen oder kann sie in seinem elektronischen Postfach zeit- und ortsunabhängig abrufen. Zur elektronischen Zustellung siehe Kapitel 5.3.

2.3 E-Government 2.0

Wie viele „Likes“ hat Ihre Gemeinde? Ist es Ihre Privatsache, welche Äußerungen Sie auf Ihren Social-Media-Profilen tätigen? Die auch unter dem Begriff Social Media bekannten Sozialen Netzwerke sind ein Teil von E-Government 2.0, dessen Potential sich ausschöpfen lässt, wenn man diesem Neuen Medium mit internen Richtlinien und einer geplanten, auf Ziel, Zielgruppe, Inhalt, Ort, Zeit und Ressourcen abgestimmten Strategie begegnet. Weitere Ausführungen zu Social Media enthält Kapitel 6.1.

Open Data sind frei für die Öffentlichkeit zur Verfügung gestellte Daten. Wenn Verwaltungsorganisationen diese freigeben, spricht man von Open Government Data. Durch die Ermöglichung der Weiterverwendung dieser Daten können diese veredelt (mit anderen Daten verschnitten) und so unter neuen Aspekten nutzbar gemacht werden. Für nähere Informationen zu Open Data siehe Kapitel 6.2.

Die Nutzung von Mobilen Applikationen (APPs) ist für Nutzer mobiler Endgeräte wie Smartphones oder Tablets alltäglich. Es bietet sich auch für die Verwaltung an, auf diese Nutzungstendenzen einzugehen. Einerseits können vorhandene Inhalte für mobile Endgeräte optimiert werden, andererseits können durch Verwaltungseinheiten selbst APPs geschaffen werden. Weiterführende Informationen zu APPs siehe Kapitel 6.3.

Unter Partizipation fallen sowohl die Einbeziehung von Bürgern in Entscheidungsprozesse der Verwaltung als auch Projekte, bei denen Themen informativ für Bürger aufbereitet sowie diese um ihre Meinung gefragt werden. Partizipation kann für öffentliche Institutionen auch bedeuten, sich Feedback aus der Bevölkerung zu holen, um Leistungen zielgruppenspezifischer anbieten zu können. So kann beispielsweise vom sogenannten "Crowdsourcing", dem Einbringen des Wissens von vielen, profitiert werden. Derartige Prozesse können durch Neue Medien bzw. IKT besonders effizient unterstützt werden. Das Thema Partizipation wird ausführlicher in Kapitel 6.4 dargestellt.

Unter Internet-Policy (näheres hierzu siehe Kapitel 6.5.1) fasst man Regeln zusammen, derer es bedarf, um vielfältige Zwecke in Bezug auf Online-Angebote zu erreichen, wie beispielsweise

- die Verwendung des Mediums Internet gemäß den rechtlichen Rahmenbedingungen,
- die Gewährleistung eines einheitlichen Erscheinungsbildes der Verwaltung nach außen,
- die Stärkung des Vertrauens der Bürger,

- ► eine möglichst hohe Usability (Nutzerfreundlichkeit) der Online-Angebote,
- ► die Sicherheit der Daten und der Transfers.

2.4 E-Government-Services

Es kann aufgrund der Verschiedenartigkeit von Österreichs Gemeinden keine pauschale Empfehlung einer „E-Government-Strategie für alle" abgegeben werden. Vielmehr ist in jedem einzelnen Fall eine maßgeschneiderte Lösung zu erarbeiten. Ohne den Service der Help-Partnerschaft und insbesondere der Content-Syndication könnte dies große finanzielle Ressourcen erfordern. Dieser Service macht es selbst der kleinsten Gemeinde möglich, einen professionellen E-Government-Auftritt zu kreieren.

USP (Unternehmensserviceportal) und Kommunalnet sind Beispiele für weitere wichtige E-Government-Services. Weitere Ausführungen zu E-Government Services sind in Kapitel 7 enthalten.

2.5 Checklist zur Selbstkontrolle

In Kapitel 8 kann kontrolliert werden, inwieweit E-Government-Elemente in den Gemeinden bereits umgesetzt worden sind bzw. welche Aspekte dem Angebot noch hinzugefügt werden könnten. Das Ergebnis bzw. eine Evaluierung könnte Thema bei einer Gemeinderatssitzung sein.

2.6 Ausblick auf den idealen „E-Arbeitsplatz der Zukunft"

„E-Government out of the Box" bedeutet, einen Zugang zu strukturierter Information zu haben, das Vorhandensein eines Intranet mit sozialen Netzwerkfunktionen, die Zurverfügungstellung anderer kollaborativer Tools, die Integration einer elektronischen Signatur in die Anwendung, die Vorlage von Mustern für Erledigungen und die Implementierung der dualen Zustellung. Nähere Informationen zu „E-Government out of the Box" beinhaltet Kapitel 9.

3. EINLEITUNG

3.1 Der Begriff „E-Government“

Der Gesetzgeber hat die Bedeutung von „E-Government“ nicht abschließend festgelegt. Die folgende Definition und Eingrenzung des Begriffes soll als Hilfestellung für alle, die sich an elektronisch durchgeführten Prozessen beteiligen, dienen.

Sich nicht auf eine detaillierte Legaldefinition zu fixieren hat insbesondere den Vorteil, dass den gesetzlichen Regelungen „eine längere Lebensdauer“ beschieden sein wird. Laufend auftretende neue Entwicklungen auf dem Gebiet der Informations- und Kommunikations-Technologie (IKT) würden begleitende Novellierungen erforderlich machen. Daher ist einem allzu „starren Definitionskorsett“ legistische Kontinuität vorzuziehen. Beispielsweise hätten in einer (fiktiven) taxativen Aufzählung von Elementen des E-Government zur Zeit der Entstehung des E-GovG[1], APPs und Social-Media-Profile vermutlich keine Erwähnung gefunden. Eingang in die Rechtsordnung hätten diese Services in diesem Fall durch eine Gesetzesänderung finden müssen.

Für die Erforschung der Bedeutung dieses Begriffes ist damit jedoch nichts gewonnen. Es bietet sich an, dazu den Fokus auf dessen Herkunft zu legen. Der Ursprung von „E-Government“ liegt in den USA, weshalb dieser Bezeichnung auch das amerikanische Verständnis von „Regierung“ zu Grunde zu legen ist.

Die Verfassung der USA geht von einer Teilung der Regierung in drei Staatsgewalten aus. Sowohl die dem Kongress übertragene Legislative, als auch die durch den Präsidenten wahrgenommene Exekutive und die durch den Supreme Court ausgeübte Judikative[2] fließen aus der Regierung, dem „Government“.

„E“ steht – wie etwa in „E-Mail“ – für „electronic“. Bürger treten auf elektronischem Weg mit Vertretern aller drei Staatsgewalten in Verbindung. Dies bedeutet, dass sowohl der elektronische Kontakt mit der Legislative, mit Behörden (bzw. Einheiten) der Exekutive, als auch mit solchen der Judikative von „E-Government“ umfasst sein soll. Services, die dem Austausch von Informationen und Daten zwischen Staat und Bürgern dienen, werden auch als externes E-Government bezeichnet.

Diese Auslegung steht auch im Einklang mit den einschlägigen Erläuterungen: Bei der Implementierung des E-GovG sollten *„Instrumentarien für eine sichere elektronische Kommunikation zwischen Bürgerinnen und Bürgern und Behörden“* geschaffen werden[3].

---

1 Gemäß § 24 Abs 1 E-GovG trat dieses mit Ausnahme seines 4. Abschnittes mit 1. März 2004 in Kraft. Der 4. Abschnitt trat mit 1. Jänner 2005 in Kraft·

2 www.senate.gov/civics/constitution_item/constitution.htm.

3 ErlRV 294 BlgNR XXIII. GP, 2.

3. Einleitung

Die elektronische Kommunikation zwischen Behörden zählt in Österreich ebenfalls zu E-Government, wie beispielsweise der Betrieb von zentralen digitalen Registern oder die interne Nutzung von elektronischen Aktensystemen. In diesen Fällen spricht man von internem E-Government.

Eine Definition für E-Government, die weit genug gefasst ist, sodass der Gesetzgeber nicht laufend tätig werden muss, ist folgende:

> ***E-Government*** *kann als Überbegriff für die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien in allen staatlichen Funktionen und auf allen Ebenen betrachtet werden*[4]*.*

Die mit Hilfe von IKT durchgeführten Prozesse in der Gemeindeverwaltung und -politik mit Kundenbezug (Bürger, Unternehmen, andere Verwaltungsstellen) können unter „Kommunales E-Government" subsumiert werden[5].

Man unterscheidet innerhalb des E-Government folgende Interaktionsebenen:

- Information: die (einseitige) Bereitstellung von Informationen, beispielsweise über den Internetauftritt einer Gemeinde;
- Kommunikation: die Möglichkeit zum Austausch und interaktiven Abruf von Informationen, etwa in Form von Anfragen und Antworten per E-Mail;
- Transaktion: die eigentliche Durchführung von Amtsgeschäften via Internet, bspw. durch Übermittlung eines elektronisch signierten Antrags und elektronische Zustellung eines Bescheides.

Das Ziel der E-Government-Strategie ist die Vereinfachung und Beschleunigung von Arbeitsabläufen durch Information, Kommunikation und Transaktion innerhalb staatlicher Institutionen sowie zwischen diesen und den Bürgern bzw. den Unternehmen.

Die Einrichtung von Online-Kanälen soll jedoch keinesfalls zum Ersatz des traditionellen Amtes führen. Für all jene, die den persönlichen Kontakt mit Behördenvertretern bevorzugen oder Neue Medien nicht nutzen können oder wollen, muss es gemäß des in § 1 Abs 1 zweiter Satz E-GovG normierten Grundsatzes der Wahlfreiheit weiterhin möglich sein, mit einem Anliegen persönlich vorzusprechen. Vor allem auch in komplexeren Fällen wird eine Beratung durch Verwaltungsmitarbeiter vor Ort weiterhin sehr wichtig sein.

> ***Hinweis:*** *Durch den Einsatz von E-Government-Elementen werden Verwaltungsmitarbeiter von Routinetätigkeiten entlastet und haben dadurch mehr Zeit, um in komplexen Angelegenheiten zu beraten.*

---

[4] Vgl. *Parycek/Seböck,* Weiterbildung & E-Government.
[5] *Eixelsberger,* Kommunales E-Government – Überblick, 9 f.

3.2 Prinzipien des E-Government

Die österreichische E-Government-Strategie wird maßgeblich von folgenden Prinzipien beeinflusst[6]:

Bürgernähe: Mit Online-Diensten sind Bürger unabhängig von Öffnungszeiten. Die E-Government-Angebote sollen möglichst einfach zu finden sein.

Komfort durch Effizienz: Zeitliche und örtliche Unabhängigkeit, (teilweise) vorausgefüllte Formulare und der Wegfall der Notwendigkeit, mehrere Behörden zu kontaktieren, führen zu mehr Komfort und Effizienz.

Vertrauen und Sicherheit: Durch die Verwendung geeigneter Technologien ist es möglich, dass der Empfänger (Behörde/Bürger) überprüft, ob das Schriftstück auch tatsächlich von dem darauf angegebenen Absender (Bürger/Behörde) kommt und ob es während der Übermittlung zu Veränderungen des Inhalts gekommen ist.

Transparenz: Alle Betroffenen sind bei der Entwicklung von technischen Neuerungen beteiligt.

Zugänglichkeit: Um keine „digitale Spaltung" (Digital Divide, siehe Kapitel 5.1.1.2, 5.1.2.7 und zur Forderung nach freiem Zugang siehe Kapitel 6) entstehen zu lassen, ist es notwendig, der gesamten Bevölkerung, also auch jenen Bürgern Zugang zu E-Government zu verschaffen, die selbst nicht über einen Internetzugang verfügen.

Bedienbarkeit: Für eine hohe „Usability" ist es wichtig, übersichtliche, einheitliche Formulare und Portale mit einer logischen Abfolge in der Menüführung zu konstruieren.

Datenschutz: Der Schutz des verfassungsrechtlich gewährleisteten Rechts auf Datenschutz der Bürger erfordert die Trennung von nicht zusammengehörigen Datenbeständen. Die einheitliche Verwendung eines Kennzeichens muss ausgeschlossen sein. Dies ermöglicht das Konzept des bereichsspezifischen Personenkennzeichens (bPK).

Kooperation: Die Zusammenarbeit aller Ebenen der Verwaltung ist Voraussetzung für ein finanziell, organisatorisch und administrativ effizientes E-Government.

Nachhaltigkeit: Österreichisches E-Government ist nachhaltig, weil es in Modulen aufgebaut ist. Neue (technische) Entwicklungen können schnell integriert werden. Aktualität ist wichtig für die Wettbewerbsfähigkeit.

Interoperabilität: Die „Zusammenarbeit" verschiedener Systeme ist sowohl national als auch international zu ermöglichen bzw. zu gewährleisten.

Interoperabilität ist auf mehreren Ebenen sicherzustellen und wird durch internationale Bemühungen und Projekte unterstützt und gefördert. Interoperabilität hat einen politi-

---

[6] Die Prinzipien wurden BKA (Hrsg.), E-Government ABC 15 – 18 entnommen. Siehe http://www.digitales.oesterreich.gv.at/abc.

schen Kontext und ist auf rechtlicher Ebene, auf Organisationsebene, auf semantischer und auch auf technischer Ebene herbeizuführen.[7]

Technologieneutralität: Es werden laufend neue Technologien hervorgebracht. Von Bedeutung ist die Unabhängigkeit des E-Government von (bestimmten) Technologien.

Feste Verankerung im europäischen und internationalen Spitzenfeld: Österreich arbeitet an europäischen Rahmenbedingungen mit und hat bei der Konzeption seiner E-Government-Elemente immer eine internationale Ausrichtung vor Augen.

3.3 Österreich im internationalen Vergleich

Am 15. 12. 2010 wurde ein durch das Beratungsunternehmen Capgemini im Auftrag der Europäischen Kommission durchgeführter Benchmark[8] präsentiert, woraus hervorgeht, dass Österreich im Bereich E-Government (neben Italien, Malta, Portugal und Schweden) 100%ige Verfügbarkeit (EU-Durchschnitt: 82%) bieten sowie einen Online-Reifegrad von 100% vorweisen kann (EU-Durchschnitt: 89%). Die Bewertung der Online-Sophistication der 20 herangezogenen Basisdienste erfolgte unter Zuhilfenahme eines 5-Stufen-Modells: Der niedrigste Reifegrad wird als Information bezeichnet, jeweils eine Stufe höher liegen einseitige Interaktion, gefolgt von zweiseitiger Interaktion, Transaktion und Automatisierung. Österreich wird (gemeinsam mit Irland, Malta und Portugal) als top performer bezeichnet[9].

Die Studie wurde in 32 Staaten[10] durchgeführt. Erstmals wurden dabei für die Sachverhalte „Unternehmensgründung“ („starting up a company“), „Jobverlust und Arbeitssuche“ („losing and finding a job“) und „back office enabler“ (bieten das Fundament für stabiles, fortschrittliches und nachhaltiges E-Government[11]) Erhebungen durchgeführt.

Nur in Österreich, Dänemark, Estland, Irland, Norwegen, Schweden und Großbritannien konnte der gesamte untersuchte Ablauf der Unternehmensgründung online auf einem entsprechenden Portal durchgeführt werden. In den meisten Staaten ist der Vorgang der Unternehmensgründung ohne Medienbruch (ohne Zuhilfenahme von Papier) oder zumindest ohne Informationen auf anderen Webseiten suchen zu müssen, nicht durchführbar. Österreich wird als einer der Staaten bezeichnet, deren Portale zur Unternehmens-

---

[7] Europäische Kommission, Annex 2 to the Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of Regions ‚Towards interoperability for European public services‘, European Interoperability Framework (EIF) for European public services, http://ec.europa.eu/isa/documents/isa_annex_ii_eif_en.pdf (21 – 24).

[8] http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5247/default.aspx mwN; detailliertere Informationen finden Sie in dem von Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti und DTi erstellten Bericht Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action (2010) http://www.capgemini.com/resource-file-access/resource/pdf/Digitizing_Public_Services_in_Europe__Putting_Ambition_into_Action.pdf.

[9] Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action (Fn 8), 7.

[10] Die „EU27+“ bzw. die damaligen Mitgliedstaaten der EU sowie Kroatien, Island, Norwegen, die Schweiz und die Türkei wurden von dieser Studie umfasst. Siehe Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action (Fn 6), 5.

[11] Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action (Fn 8), 17.

gründung von Personalisierung, hochgradiger Interaktion, der Bereitstellung maßgeschneiderter Information und Automation geprägt sind[12].

Auch in der Situation „losing and finding a job“ wurde Österreich (gemeinsam mit Finnland, Irland, Spanien, Malta und Portugal) als führendes Beispiel genannt[13]. Hervorzuheben ist ferner die Bereitstellung aller neun untersuchten „Back Office Enabler“[14] in Österreich.

Der Benchmark 2012[15] wurde völlig neu gestaltet und enthält keine Reihung der Staaten mehr. Österreich wurden auch hier wieder überdurchschnittlich gute Werte zugeordnet: 85% Online-Verfügbarkeit (EU-Durchschnitt: 74%) sowie 86% Online-Benutzbarkeit (EU-Durchschnitt: 70%). Im Fokus der Untersuchung stand eine Umfrage unter europäischen Nutzern. Zu den Lebenssachverhalten der Unternehmensgründung und des Jobverlusts bzw. der Arbeitssuche, die von dem im Jahr 2010 veröffentlichten Benchmark bereits herangezogenen wurden, trat der Sachverhalt Studieren hinzu. Die Erkenntnisse über den Reifegrad der Services betreffend diese drei fiktiven Sachverhalte wurden durch Mystery Shopper gewonnen.

Um die ehrgeizigen E-Government-Zielsetzungen Österreichs weiterhin verfolgen zu können und auch im internationalen Vergleich weiterhin eine sehr gute Position einzunehmen, sind gemeinsame Anstrengungen von Seiten der Verwaltung, Wirtschaft und Politik und der verschiedenen Disziplinen notwendig.

Hinweis: *Nur durch Miteinbeziehung aller Beteiligten in den Entwicklungsprozess können die Potentiale des E-Government ausgeschöpft werden. Die interdisziplinäre Zusammenarbeit ist die Basis für die auch auf internationaler Ebene erfolgreiche E-Government-Strategie Österreichs.*

Die Schaffung des Portals http://data.gv.at durch das BKA, die Cooperation OGD Österreich und das BRZ wurde mit der internationalen Auszeichnung des UN Public Service Award honoriert. Die Vereinten Nationen haben diesen Preis an das Portal als den Sieger in der Kategorie „Improving the Delivery of Public Services“ vergeben.[16] Im Jahr 2014 belegt Österreich damit als der einzige europäische Staat einen ersten Platz.[17]

---

12 Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action (Fn 8), 84.
13 Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action (Fn 8), 101.
14 Damit sind bspw. eID, Single Sign On (die einmalige Eingabe einer Benutzeridentifizierung statt der wiederholten Eingabe von Passwörtern), E-Safe, E-Delivery oder E-Payment gemeint. Siehe Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action (Fn 8), 200.
15 http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/7899/default.aspx mwN.
16 https://www.opendataportal.at/un-public-service-award/.
17 http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/cob__55732/currentpage__0/5236/default.aspx; weitere Informationen zum Ranking finden Sie unter http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/2014%20UNPSA%20List%20of%20Winners.doc.pdf; weitere Informationen zum Award: http://unpan.org/unpsa.

4. STATUS QUO IN ÖSTERREICH

4.1 IKT-Nutzung in Österreich

Im Auftrag des BKA Österreich wurde im Juni 2013 von SORA (Institute for Social Research and Consulting, Wien) in Kooperation mit dem Zentrum für E-Governance der Donau-Universität Krems eine Grundlagenstudie zum Thema „Internet und Demokratie" durchgeführt. In diesem Rahmen wurde auch die Internetnutzung und -infrastruktur in Österreich und deren Inanspruchnahme für E-Government-Angebote untersucht.

Aus den durch die Bundesanstalt Statistik Österreich (Statistik Austria) veröffentlichten Daten geht hervor, dass **2012 79%** der Haushalte mit einem Internetzugang ausgestattet waren. Unter Berufung auf die Quellen EUROSTAT, Statistik Austria 2012 und Statistik Austria 2013 wurde ergründet, warum diejenigen Haushalte in Österreich, die über keinen Internetzugang verfügen, darauf verzichten. Der Grund dafür waren nicht die Kosten (dies gaben lediglich 10% an), Vorbehalte gegen schädliche Inhalte (26%) oder fehlende Kenntnisse (32%). Die Mehrheit (45%) war der Meinung, ein Internetzugang sei nicht notwendig. 57% der Befragten Selten- oder Nichtnutzer führten als Grund dafür an, kein Internet zu brauchen[18].

Mangelndes Wissen um die potentiellen Vorteile wurde auch von den Autoren der genannten Studie als weiterführender Grund für die Nichtnutzung des Internet vermutet[19] und bietet somit offenes Potential mit Hilfe von Information über die Vorteile oder einfachen mobilen Apps weitere Personen zur aktiven Nutzung zu motivieren.

Zusammengefasst verwendeten 2012 **53%** der Österreicher zwischen 16 und 74 Jahren innerhalb von 12 Monaten vor der Befragung E-Government-Angebote. 74% nutzten E-Government-Angebote zur Informationsgewinnung auf öffentlichen Webseiten, während 34% Formulare von Websites von Ämtern und Behörden herunterluden und 26% elektronische Formulare an Behörden versandten. Der am häufigsten genannte Hinderungsgrund, elektronische Formulare an Behörden zu versenden, war die Unsicherheit in Bezug auf Datenschutz.[20] Der oben genannten Studie liegen die Statistik-Austria-Daten des Jahres 2012 zugrunde.

2013 hatten **80,9%** der österreichischen Haushalte einen Internetzugang[21]. **53,6%** der im Rahmen der Erhebungen der Statistik Austria betreffend den Einsatz von IKT für E-Government in privaten Haushalten Befragten gaben an, E-Government in den letzten zwölf Monaten genutzt zu haben.

---

[18] *SORA* (Hrsg), Internet und Demokratie (2013) 57.
[19] *SORA,* Internet und Demokratie 57.
[20] *SORA*, Internet und Demokratie 59.
[21] Statistik Austria, Europäische Erhebung über den IKT-Einsatz in Haushalten 2013, erstellt am 21. 10. 2013 http://www.statistik.at/web_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/022214.html.

Davon suchten 48,1% Informationen auf Websites von Ämtern oder Behörden 37,3% luden Formulare herunter und 27,8% sandten ausgefüllte Formulare an Ämter oder Behörden zurück.[22]

Der innerhalb eines Jahres erkennbare Aufwärtstrend gibt den für die Weiterentwicklung und Verbesserung der Angebote auf dem Gebiet des E-Government Verantwortlichen Recht. Die zur Verfügung gestellten Instrumente könnten jedoch noch besser angenommen werden, wenn man auch diejenigen Bürger erreichen würde, die derzeit der Meinung sind, Internet im Allgemeinen (und damit zwangsläufig auch E-Government-Angebote im Besonderen) nicht zu benötigen.

Zielgruppengerechte Angebote wie mobile APPs[23] (siehe Kapitel 6.3) oder Social-Media-Nutzung (siehe Kapitel 6.1) können zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades der E-Government-Angebote beitragen.

Es verfügten nach dem Ergebnis der oben genannten SORA-Studie[24] nur ca. 5% der Österreicher zwischen 16 und 74 Jahren über eine Bürgerkarte oder Handy-Signatur. Als Grund dafür wurde mangelnde Bekanntheit identifiziert. 56% der Nichtbesitzer kannten die Bürgerkarte nicht. Es liegt offenbar nicht daran, dass die Bürger prinzipiell keine Beteiligung am E-Government wünschen. Im Gegenteil, die Bereitschaft bzw. der Wille, sich der E-Government-Elemente zu bedienen, ist deutlich vorhanden. Ableiten lässt sich dies zum Beispiel aus folgenden Daten: 42% der befragten Nichtbesitzer würden mit der Bürgerkarte gerne Bescheide elektronisch empfangen. Ein Drittel würde Dokumente gerne elektronisch signieren und ebenso ein Drittel würde gerne SV-Daten abfragen. 41% würden gerne im elektronischen Weg an Wahlen oder Abstimmungen teilnehmen. Der Bekanntheitsgrad der Bürgerkarte könnte sich durch die vermehrte Ausbildung von Gemeindemitarbeitern als RO (Registration Officer) und die damit zusammenhängende Freischaltung von Bürgerkarten oder Handy-Signaturen direkt im Gemeindeamt erhöhen. Die Aktivierung der Bürgerkarte oder Handy-Signatur erfordert einmaliges persönliches Erscheinen des Bürgers, nimmt wenige Minuten Zeit in Anspruch und ist kostenlos[25]. (Weitere Informationen zu Bürgerkarte und Handy-Signatur siehe Kapitel 5.1.2.5)

Aktuelle Werte stellt der „eGovernment-Monitor **2014“** zur Verfügung. Die an dieser Studie Teilnehmenden wurden danach befragt, ob sie in den letzten zwölf Monaten E-Government-Angebote genutzt hätten. **72%** der Österreicher bejahten diese Frage. Im Vorjahr hatten erst 65% angegeben, bereits E-Government-Angebote zu nutzen. In Österreich werden E-Government-Angebote am häufigsten genutzt. Zum Vergleich: Schweden weist die zweithäufigste Nutzung auf (71%). Für Deutschland ist das Ergebnis 45%.[26]

---

[22] Statistik Austria, Europäische Erhebung über den IKT-Einsatz in Haushalten 2013. Erstellt am 7. 11. 2013. Befragungszeitpunkt: April bis Juni 2013 www.statistik.at/web_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/022209.htm.

[23] Ein Beispiel ist die Amtsfinder-APP: www.bundeskanzleramt.at/site/cob__52549/6490/default.aspx.

[24] *SORA*, Internet und Demokratie 60.

[25] Weitere Informationen: http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5643/default.aspx.

[26] Diese und eine Fülle anderer Daten im Zusammenhang mit der Nutzung von E-Government bietet Initiative D21 e.V. (Hrsg.), eGovernment Monitor 2014, 10, abrufbar unter http://www.initiatived21.de/wp-content/uploads/2014/09/eGov

Im Sinn von § 1 Abs 1 E-GovG könnten Mitarbeiter der Behörden vor Ort einen wichtigen Beitrag zur Gewährleistung der Wahlfreiheit zwischen Kommunikationsarten für Anbringen an Behörden leisten. Wahlfreiheit kann nur dort bestehen, wo ersichtlich ist, welche alternativen Kanäle angeboten werden.

Alle Gebietskörperschaften und Verwaltungseinheiten sind von der Entwicklung neuer Technologien im IKT-Bereich betroffen und mit den Herausforderungen und Chancen, die sich dadurch stellen, konfrontiert. Gemeinsam ist allen der Wunsch nach einem einheitlichen Erscheinungsbild der Verwaltung und nach der Erreichung bestmöglicher Lösungen. Darauf zielt die Selbstbindung der Gebietskörperschaften und anderer Einrichtungen an gemeinsam erarbeitete Regeln ab.

E-Government in Österreich ist von zahlreichen Kooperationen geprägt. Diese sind ausschlaggebend für die Erfolge, die Österreich auch auf internationaler Ebene verzeichnen kann. „Digitales Österreich" steht im Zentrum aller Akteure des E-Government und bietet die Plattform zur gemeinsamen Entwicklung von E-Government-Services und Standards.

4.2 Plattform Digitales Österreich

Die „Plattform Digitales Österreich" (PDÖ)[27] ist seit 2005 die Dachorganisation der E-Government-Projekte und Kooperationen in Österreich. Auf der Führungsebene der PDÖ stehen der CIO (Chief Information Officer) des Bundes, die Leitung des Bereichs IKT-Strategie des BKA und der Sprecher der Plattform. Unter dem Dach der PDÖ werden Bund, Länder, Gemeindebund, Städtebund, Wirtschaftskammer, Hauptverband der Sozialversicherungsträger und das Gremium für freie Berufe (bzw. die jeweils entsandten Vertreter) zusammengefasst.

IKT-Bund, die Kooperation BLSG (Bund, Länder, Städte, Gemeinden), Ministerien und auch die Wirtschaft sind in dem Rahmen für E-Government-Aktivitäten, den die PDÖ bildet, enthalten.

Zu den Projekten, die auf dieser Plattform koordiniert werden, zählen bspw. auch E-Government-Projekte auf Gemeindeebene. Der österreichische Gemeindebund bietet mit der Intranetlösung kommunalnet.at den zentralen Einstieg für beinahe alle österreichischen Gemeinden an (siehe Kapitel 7.4).

Die PDÖ, *„das Koordinations- und Strategiegremium der Bundesregierung für E-Government in Österreich"*, hat sich im Rahmen ihrer Leitlinien, zu folgenden Punkten bekannt[28]:

Mon2014_web.pdf. Die den oben angegebenen Daten zu Grunde liegende Fragestellung wurde 2014 im Vergleich zu 2013 geändert: 2013 Wurde gefragt „Nutzen Sie bereits E-Government-Angebote?", während 2014 explizit die Nutzung von E-Government-Angeboten in den letzten 12 Monaten erhoben wurde. Eine Zusammenfassung der Ergebnisse ist unter https://www.bka.gv.at/site/cob__57165/currentpage__0/7949/default.aspx verfügbar.

27 www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5234/default.aspx.

28 BKA (Hrsg.), Plattform Digitales Österreich, Leitbild – Grundsätze – Visionen 2020 (2009), Fundstelle: http://digitales.oesterreich.gv.at/DocView.axd?CobId=37561 .

- Kooperation und offene Kommunikation zwischen allen Beteiligten bereits im Vorfeld von E-Government-Projekten
- Einhaltung der im Rahmen der BLSG getroffenen Vereinbarungen
- Nutzung von Synergien sowohl im Verhältnis Verwaltung-Verwaltung als auch im Verhältnis Verwaltung-Wirtschaft
- Gemeinsame Prioritätensetzung
- Gesamtheitliche Optimierung der Prozesse (d. h. nicht jede Gebietskörperschaft für sich)
- Ausgewogenheit von Innovation und Nutzen
- Aktive Mitgestaltung der (inter-)nationalen Entwicklungen
- Visionen 2020: Zahlreiche Zielsetzungen zur Erreichung einer Verbesserung der Verwaltungskontakte, z. B. in den Bereichen Usability, Beteiligung und Sicherheit

> ***Hinweis:*** *Eine der Hauptinformationsquellen für E-Government in Österreich ist http://digitales.oesterreich.gv.at. Detaillierte Informationen zu Veranstaltungen, Arbeitsgruppen und Ergebnissen der Kooperation BLSG sind unter reference.e-government.gv.at zu finden.*

4.3 Kooperationen

Bereits im Juni 1998 wurde zwischen dem Bund und den Ländern eine Vereinbarung zur Kooperation im Bereich Informationstechnologie (IT) geschlossen[29].

Die Kooperationsvereinbarung vom 12. 5. 2005 legt Bedingungen für die Erarbeitung von E-Government-Konventionen fest. Mit dem Ziel der Schaffung einer Konvention sollen Arbeits- und Projektgruppen oder Einzelpersonen eingesetzt werden. Das IKT-Board des Bundes, die E-Government-Länderarbeitsgruppe sowie der Gemeinde- und der Städtebund sollen die Möglichkeit haben, Vertreter in diese Gruppen zu entsenden. Der Idealfall ist die Genehmigung von allen Stellen. Aber auch wenn keine Einstimmigkeit herrscht, können Standards – bei gegebener Bereitschaft zur Nachbesserung – angewendet werden.[30]

> ***Hinweis:*** *„Allen Bemühungen sollte (. . .) das Bekenntnis von Bund, Ländern und Gemeinden zugrunde liegen, im Bereich von E-Government-Schnittstellen und Basisfunktionen einheitlich vorzugehen.“*[31]

---

[29] http://reference.e-government.gv.at/uploads/media/IT-Koop-Bund-Laender.pdf.

[30] *Grandits,* Erarbeitung und Vereinbarung von E-Government-Konventionen (2005) 4 www.ref.gv.at/uploads/media/e-gov-koop-1-0-1-2005-05-12_03.pdf.

[31] *Grandits,* Erarbeitung und Vereinbarung von E-Government-Konventionen, 3 www.ref.gv.at/uploads/media/e-gov-koop-1-0-1-2005-05-12_03.pdf.

4. Status Quo in Österreich

Aktuell werden die folgenden Dokumentklassen unterschieden[32]:

- ► Konvention: technisch detaillierte Beschreibung von Lösungen und Vorschlägen, die eine Vereinbarung erfordern.
- ► Weitere Konzepte: diese Dokumente dienen zur Orientierung und Hilfestellung und werden wie folgt differenziert:
  - – Information: genauere Beschreibung einer Anwendung
  - – Best Practice: Darstellung der Umsetzung einer Konvention anhand eines Beispiels
  - – White Paper: zur Diskussion gestellte Vorschläge
  - – Use Case: Schilderung eines konkreten Anwendungsfalles
  - – Erläuterung
- ► Ebenso wird hinsichtlich des Dokumentstadiums unterschieden:
  - – Entwurf intern: derzeitiger Stand der Arbeit innerhalb der Arbeitsgruppe
  - – Ergebnis der AG: von der Arbeitsgruppe freigegebenes Konzept
  - – Empfehlung: von den Partnern genehmigter Entwurf einer Konvention, der bereits umgesetzt werden kann; wenn die Empfehlung mehrheitlich angenommen wurde ist dies durch den Zusatz „mehrheitlich“ zu kennzeichnen
  - – Standard: die Produktionsreife wurde nachgewiesen (z. B. durch störungsfrei im Produktionseinsatz befindliche, qualitätsgesicherte und wieder verwendbare Software-Komponenten, gesicherter Produktionsbetrieb) und die Genehmigung durch die Partner ist erfolgt.

Die Festlegung der Standards erfolgt – wie oben beschrieben – kooperativ und kollaborativ. Zahlreiche Akteure sind gemeinsam für den Erfolg der E-Government Strategie Österreichs und der Bewältigung der entgegenstehenden Umstände bzw. Hemmnisse verantwortlich.

Die Einführung und die Weiterentwicklung von E-Government ist eine multidimensionale Herausforderung, welche rechtliche, organisatorische, semantische und technische Aspekte berücksichtigen muss. Schwierigkeiten bzw. hindernde Umstände wie etwa

- ► fehlerhafte Daten(alt)bestände,
- ► diskrepante Vorgangsweisen verschiedener Verwaltungsstellen
- ► oder auch fehlende zentrale Register, wie bspw. das zentrale Personenstandsregister (geplant ab November 2014, siehe Kapitel 5.2.2.1),
- ► sowie die Integration von Staatsbürgerschafts- und Wahldaten wurden in den letzten Jahren erfolgreich überwunden.

---

[32] http://www.ref.gv.at/KONVENTIONEN-WEITERE-KONZEPT.506.0.html.

Begrenzte personelle und finanzielle Ressourcen erschweren die Implementierung eines ausgereiften E-Government-Konzepts bzw. dessen Optimierung manchmal zusätzlich. Auf Grund der von vornherein zahlenmäßig beschränkten Gruppe potentieller Nutzer (Einwohner) in den jeweiligen Gemeinden sind die Einsparungseffekt durch externes E-Government gering bis nicht vorhanden. In Österreich ist diese Limitierung aufgrund der klein strukturierten Gemeindeebene besonders stark ausgeprägt: Von Österreichs 2.354 Gemeinden[33] haben 1.093 Gemeinden nur 1.001 bis 2.500 Einwohner, nur 16 Gemeinden haben mehr als 20.000 und nur 8 mehr als 50.000 Einwohner. Somit kann der Einsatz von IT vor allem im externen E-Government zu Mehrausgaben führen, die sich nicht amortisieren. Lösungsansätze sind zentrale, standardisierte Lösungen auf Landes- und Bundesebene und E-Government-Kooperationen wie etwa www.help.gv.at (siehe Kapitel 7.2.), Kommunalnet (siehe Kapitel 7.4.) oder eine Zusammenarbeit durch Gemeindeverbände.

> ***Hinweis:*** *Die Anwendung einheitlicher Standards und Konventionen im technischen Bereich stellen technische, semantische und organisatorische Interoperabilität sicher und sorgen für ein einheitliches Erscheinungsbild der Verwaltung nach außen.*

4.4 E-Government Innovationszentrum

Das E-Government Innovationszentrum (EGIZ)[34] mit Sitz in Graz wurde 2005 vom BKA und der Technischen Universität Graz gegründet. Technische Innovationen im Bereich E-Government und IT-Sicherheit stehen im Vordergrund der Tätigkeit des EGIZ. Seit seiner Gründung leistet es Beiträge zur Weiterentwicklung der IKT-Strategie des Bundes. Strategische und technische Beratung der öffentlichen Verwaltung, fachliche Unterstützung der Gebietskörperschaften und Beteiligung an internationalen Kooperationsprojekten sind Schwerpunkte der Arbeit des EGIZ.[35]

Das EGIZ beschäftigt sich unter anderem mit der hinter dem Konzept Bürgerkarte stehenden Technik (beispielsweise mit elektronischen Signaturen) und mit elektronischer Zustellung. E-Government-Kernkomponenten werden gewartet und weiterentwickelt.[36]

Forschung wird insbesondere in den Bereichen Bürgerkarte, eID, Interoperabilität auf europäischer und internationaler Ebene, elektronische Zustellung, Signaturen, mobile Sicherheitstechnologien, elektronische Dokumente und Cloud Computing betrieben[37].

[33] http://gemeindebund.at/struktur-der-gemeinden.
[34] www.egiz.gv.at.
[35] www.egiz.gv.at/de/ueber-egiz.
[36] www.egiz.gv.at/de/schwerpunkte.
[37] www.egiz.gv.at/de/research.

Sowohl der Einsatz neuer Technologien für Zwecke des E-Government, als auch die Weiterentwicklung bestehender E-Government-Technologien sind vom Tätigkeitsfeld des EGIZ umfasst.[38]

Das Open Source[39] Software Modul MOA-ID[40] wurde 2013 durch das EGIZ umfassend überarbeitet.

MOA-ID 2.0 ermöglicht die Identifizierung und Authentifizierung von Österreichern mittels Bürgerkarte oder Handy-Signatur, die Authentifizierung von Bevollmächtigten und die Authentifizierung ausländischer Bürger. Alle Authentifizierungen erfolgen in der Form des Single Sign-On, d. h. auf die mehrfache Eingabe von Identifizierungsdaten wird verzichtet. Die Version 2.0 wurde mit vielen darüber hinausgehenden technischen Neuerungen ausgestattet.[41]

4.5 Donau-Universität Krems

Das Zentrum für E-Governance[42] der Donau-Universität Krems untersucht im Rahmen seiner transdisziplinären Forschung die Auswirkungen der technologischen Entwicklung auf Strategien, Organisation und Prozesse im digitalen Netzwerkzeitalter.

Insbesondere in den Forschungsfeldern E-Governance (Elektronische Verwaltung und Regierung), E-Demokratie (Elektronische Beteiligung und Kooperation) und Offene Daten (Informationsmanagement und Kooperationsmodelle) werden Projekte konzipiert, realisiert und evaluiert.

Die seit 2006 bestehende Zusammenarbeit des Zentrums für E-Governance mit dem BKA betrifft vor allem die Bereiche E-Government, Weiterbildung, E-Democracy und Web 2.0 in der Verwaltung. Im Auftrag des Österreichischen Gemeindebundes wurde 2002 die erste Gemeindestudie zum Thema E-Government durchgeführt, welche die Basis für die Konzeption und Umsetzung von Kommunalnet im Jahr 2004 war.

Seit 2011 arbeitet das Zentrum für E-Governance im OGD-Bereich eng mit dem BKA und der Cooperation OGD Österreich zusammen. Unter anderem sind bzw. waren die Standardisierung von Metadaten und die Konzeption des Metadatenportals Tätigkeitsschwerpunkte im Rahmen dieser Kooperation. Die Idee, die hinter OGD (Open Government Data) steht, ist die Verfügbarmachung von nicht personenbezogenen Daten, die die Verwaltung in Erfüllung ihrer rechtlich geregelten Aufgaben sammelt. Dieser Idee

38 http://www.egiz.gv.at/de/projekte.
39 Quelloffene Software gewährt Usern die Möglichkeit, diese zu verändern bzw. weiterzuentwickeln.
40 Unter http://digitales.oesterreich.gv.at/site/5241/default.aspx sind weiterführende Informationen über Module für Online-Applikationen abrufbar. MOA dienen der erleichterten Umsetzung bzw. Anwendung gewisser Aspekte des E-Government.
41 *Lenz/Zwattendorfer/Stranacher/Tauber,* Identitätsmanagement in Österreich mit MOA-ID 2.0, eGovernment Review 13/2014, 18.
42 Webseite des Zentrums für E-Governance: www.donau-uni.ac.at/egov.

stehen viele Aspekte – etwa technischer oder rechtlicher Art – gegenüber, die zu berücksichtigen sind und in die Lösungen der Cooperation OGD Österreich miteinflossen.

Aktuell wird an E-Governance Konzepten für Politik und Verwaltung in der digitalen Gesellschaft geforscht, dabei stehen die Nutzung der Potentiale von Kooperationsformen, Innovationskonzepten und Datenauswertungen im Mittelpunkt.

5. DAS ELEKTRONISCHE VERFAHREN

Im vorliegenden Kapitel werden anhand eines elektronischen Musterverfahrens die Möglichkeiten des E-Government illustriert.

- Ein Bürger wird sich auf der Webseite der Behörde informieren und wird durch die online bereitgestellte Information zum richtigen Formular geführt.
- Er wird sich sodann für die elektronische Einbringung seines Anbringens entscheiden.
- Mittels Handy-Signatur und dadurch unter Verwendung der elektronischen Signatur, wird er sich identifizieren und die Willenserklärung durch elektronische Signatur sicherstellen (Authentifikation).
- Im nächsten Schritt wird der Verwaltungskunde mittels E-Payment bezahlen und damit die Antragstellung beenden.
- Die Behörde startet die Bearbeitung unter Nutzung des ELAK und beendet mit der amtssignierten Erledigung den internen Prozess.
- Mit der dualen Zustellung wird das Verfahren abgeschlossen.
- Das Musterverfahren wird von Hinweisen auf alternative Handlungsweisen bzw. zur Wahl stehende Optionen begleitet.

5.1 Voraussetzungen für die elektronische Antragstellung

5.1.1 Das Informationsangebot

Ein Webauftritt ist heute fixer Bestandteil des E-Government in beinahe jeder Gemeinde. Bürgernähe, Tourismusförderung oder Gewerbeansiedlung sind Schlagworte, die für Gemeindeverwaltungen vor allem eines bedeuten: viel Öffentlichkeitsarbeit. Die Internetseite einer Gemeinde mit einer Fülle an Informationen und Formularen (gegebenenfalls bis hin zu durchgängigen Online-Verfahren) gehört zunehmend zum Standard, der von der Bevölkerung sowie von Seiten der Wirtschaftstreibenden erwartet wird. Online-Services wie der Veranstaltungskalender, die lokale Wettervorhersage und der Stadtplan werden bereits zur Verfügung gestellt. Um Angebote zur aktiven Beteiligung wie politische Diskussionsforen oder Wikis könnte die Gemeindewebseite ergänzt werden.

Zu den Vorteilen eines Internetauftritts der Gemeinde gehören:

- Unabhängigkeit der Bürger von Amts,- und Öffnungszeiten durch die Möglichkeit, Erledigungen elektronisch abzuwickeln
- Mehr Zeit für persönliche Kontakte bzw. individuelle Beratungen der Bürger durch Entlastung der Verwaltungsmitarbeiter (z. B. von telefonischen Routineauskünften)

- ► Kostengünstige Verbreitung von Inhalten und Services
- ► Präsenz in der Öffentlichkeit
- ► Synergien mit anderen Bereichen durch Zusatzservices (z. B. für Urlaubsgäste)

5.1.1.1 Verfahrensinformation

Zunächst will der Verwaltungskunde wissen, was er in seinem konkreten Fall in die Wege leiten muss, um letztendlich die Erledigung seines Anbringens zu erreichen. Dazu muss ihm erklärt werden, welche inhaltlichen Anforderungen an sein Anbringen gestellt werden und wie es an die zuständige Stelle gelangt bzw. welcher Kommunikationskanäle er sich bedienen darf. Von Interesse für ihn ist eine Darstellung über den an die Antragstellung anknüpfenden Verlauf des Verwaltungsverfahrens. Der Bürger will darüber Bescheid wissen, welche einzelnen Schritte von seinem Anliegen bis zur Erledigung führen. Über alle diese Aspekte sollte der Bürger sich online (vor)informieren können.

> ***Hinweis:*** *Nicht nur für Bürger, die sich schließlich auch für die elektronische Einbringung des Anbringens entscheiden, sondern auch für solche, die es vorziehen, persönlich bei der Behörde vorzusprechen, sind die genannten Informationen interessant, weil beispielsweise die notwendigen Dokumente bereits beim Erstbesuch mitgenommen werden können.*

Es empfiehlt sich daher, diese auf der Webseite darzustellen. Zahlreiche Erläuterungen können Gemeinden durch die Partnerschaft mit der Plattform www.help.gv.at, bspw. mittels Content-Syndication, bereitstellen (siehe Kapitel 7.2.2).

5.1.1.2 Barrierefreier Zugang

Art 7 Abs 1 B-VG ordnet die Gleichheit aller Staatsbürger vor dem Gesetz an. Vorrechte der Geburt, des Geschlechtes, des Standes, der Klasse und des Bekenntnisses sind ausgeschlossen. Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden. Um Gleichbehandlung sicherzustellen, ist es nötig, behördliche Internetauftritte so zu gestalten, dass sie von allen Bürgern gleichermaßen genutzt werden können.

Für den Bereich behördliche Internetauftritte normiert § 1 Abs 3 E-GovG, dass bei der Umsetzung der Ziele des E-GovG Vorsorge dafür zu treffen ist, dass behördliche Internetauftritte, die Informationen anbieten oder Verfahren elektronisch unterstützen, so gestaltet sind, dass internationale Standards über die Web-Zugänglichkeit auch hinsichtlich barrierefreien Zugangs für behinderte Menschen eingehalten werden.

Ohne barrierefreie Gestaltung von behördlichen Internetauftritten, stünden nicht nur Internetuser, die kognitive Behinderungen, motorische Einschränkungen oder Hör- bzw Sehschwächen aufweisen, sondern auch viele Migranten, für die ihre neue Landessprache eine Fremdsprache ist, vor Barrieren.

5. Das elektronische Verfahren

Bei der Umsetzung von E-Government-Angeboten und der Neugestaltung von Webseiten gilt es sich an internationalen Standards wie den Richtlinien der Web Accessibility Initiative (WAI)[43] zu orientieren.

Hinweis: *Von den zumeist notwendigen Verbesserungen an Struktur, Benutzerführung und Informationsklarheit profitieren nicht nur Menschen mit Beeinträchtigungen, sondern alle User und nicht zuletzt die Behörden selbst. Zusätzlich zur optimalen Zugänglichkeit (Accessibility) und Benutzbarkeit (Usability) wird ein Internetauftritt, der den gültigen WAI-Standards entspricht, von Suchmaschinen wie Google besser indexiert, höher gelistet und schneller gefunden als Webseiten, die diesen Kriterien nicht entsprechen.*

In erster Linie sollte bei einer Gemeindewebseite darauf abgestellt werden, ein Angebot zur Verfügung zu stellen, das von allen Menschen in gleicher Weise rasch und komfortabel genutzt werden kann. Verständliche Texte, skalierbare Schriftgrößen, strukturierte Inhalte oder Kurzbeschreibungen für Grafiken, die bei Bedarf von einem Screen Reader[44] vorgelesen werden können, sind nur einige der möglichen Hilfestellungen auf dem Weg zu mehr Barrierefreiheit. Vor allem Menschen mit Behinderung oder älteren Personen sollen elektronische Amtsgeschäfte durch verständliche, einfach zu bedienende Services erleichtert werden.

Menschen mit besonderen Bedürfnissen stellen besondere Anforderungen an die IKT. Die Vielfalt an möglichen Beeinträchtigungen führt dazu, dass sehr unterschiedliche Aspekte in die Gestaltung von Webinhalten mit einbezogen werden müssen. Welche Kriterien genau zu erfüllen sind, um ein optimal nutzbares Webangebot umzusetzen, ist maßgeblich von den angebotenen Inhalten, dem Zweck der Internetseite und den Zielgruppen abhängig, die der Anbieter ansprechen will.

Ein barrierefreier Internetauftritt verursacht nicht zwangsläufig höhere Kosten. Durch den Verzicht auf grafische Gestaltungselemente wie beispielsweise Animationen können barrierefreie Designs auch kostengünstiger ausfallen. Zudem kann in den meisten Fällen der laufende Administrations- und Supportaufwand nachhaltig gesenkt werden.

Hinweis: *Besonders im Fall der Einführung bzw. Erneuerung einer kommunalen Webseite sollte die Barrierefreiheit berücksichtigt werden, da nur mit geringen Mehrkosten zu rechnen ist, während nachträgliche Nachbesserungen meist mit (unverhältnismäßig hohen) zusätzlichen Kosten verbunden sind.*

---

[43] Die WAI publiziert insb. die „Web Content Accessibility Guidelines“ www.w3.org/WAI/WCAG1AAA-Conformance.
[44] Screen Reader sind Softwareprodukte, die Informationen per Sprachausgabe wiedergeben.

Barrierefreiheit und attraktives Design widersprechen sich nicht. Grafische, akustische und dekorative Elemente sind nicht ausgeschlossen. Die Plattform www.help.gv.at ist bspw. eine gelungene Verknüpfung von Barrierefreiheit und optisch ansprechendem Design.

Im Hinblick auf die Entwicklungen im Mobilfunksektor bieten ausschließlich mittels Tastatur navigierbare Internetseiten den Vorteil, dass sie auf unterschiedlichsten Endgeräten, wie Smartphones oder PDA, komfortabel genutzt werden können. Der wichtigste Vorteil dieser Art von Webseiten liegt in den deutlich verringerten Ladezeiten. Ein gut strukturierter Internetauftritt reduziert die Datengröße, was v.a. für Benutzer mit langsamer Internetanbindung[45] eine große Hürde beseitigt.

Bereits einfache Optimierungsmaßnahmen können die Zugänglichkeit von Internetangeboten für alle Zielgruppen schnell und effektiv verbessern; bspw. führen eine konsistent gehaltene Seitenstruktur, die Anordnung von Seitenelementen (Menü, Inhaltsbereich, Zusatzbereiche), flexible Schriftgrößen und ausreichende Kontraste bei der Farbgestaltung von Internetseiten bereits zu erheblichen Verbesserungen für alle Nutzer, im Besonderen für Personen mit Sehbehinderungen.

Klar strukturierte Informationen in deutlicher Sprache und eine übersichtliche Gliederung (z. B. durch Überschriften, Absätze oder Aufzählungen) bedeuten eine Verbesserung für alle Nutzer, besonders für Menschen mit kognitiven Einschränkungen wie Legasthenie. Komfortable Navigation per Tastatur oder skalierbare Schaltflächen bzw. Navigationselemente verbessern generell die Nutzbarkeit und vereinfachen insbesondere die Nutzung für Personen mit motorischen Einschränkungen bzw. mit Mobilitätsbehinderungen.

Informationen in klarer Sprache und der Verzicht auf zu viele Fremdwörter bzw. Anglizismen ist für Menschen in fortgeschrittenem Lebensalter bzw. Personen mit nicht deutscher Muttersprache eine einfache Hilfestellung. Informationen zur Bedeutung der Barrierefreiheit bezogen auf elektronische Formulare sind dem folgenden Kapitel (5.1.1.3) zu entnehmen.

Hinweis: *Behördliche Internetauftritte müssen gemäß § 1 Abs 3 E-GovG barrierefrei zugänglich sein*[46]*.*

5.1.1.3 Elektronische Formulare

Nachdem sich der Bürger online umfassend informiert hat, wird er in dem hier dargestellten Fall zu dem einschlägigen elektronischen Formular geführt. Vollständig digital ausge-

---

[45] Durch das Bundesministerium für Innovation und Technologie wurde v.a. zum Zweck des Ausbaus von Breitbandanschlüssen im ländlichen Raum das Breitbandbüro http://bmvit.gv.at/bbb als Kooperations- und Servicestelle auch für Gemeinden eingerichtet.

[46] § 1 Abs 3 E-GovG idF BGBl I 7/2008 ist gemäß § 24 Abs 2 E-GovG idF BGBl I 111/2010 mit 1. 1. 2008 in Kraft getreten.

füllt, wird es signiert und nach der elektronischen Bezahlung an die zuständige Stelle versandt werden.

Formulare haben den klaren Vorteil, dass alle für die Behörde essentiellen Daten im Anbringen enthalten sind. Erst wenn alle wichtigen Informationen eingegeben wurden, kann das Anbringen abgesandt werden. So werden etwaige Recherchen, Verbesserungsaufträge oder Telefonate vermieden. Dies ergibt eine Zeit- und Kostenersparnis für beide am Behördenkontakt beteiligte Seiten.

Durch das Vermeiden von Medienbrüchen profitieren ebenfalls alle Beteiligten: Das mehrfache Erfassen von Daten entfällt, die Verfahrenskosten und der Bearbeitungsaufwand können reduziert werden. Gleichzeitig werden Fehlerquellen ausgeschlossen und die Datenqualität nachhaltig verbessert.

Um Formulare anbieten zu können, die für jedermann verständlich, übersichtlich und intuitiv ausfüllbar sind, wurde 2002 eine BLSG-Arbeitsgruppe mit der Erarbeitung von Gestaltungsregeln für standardisierte Internet-Formulare befasst. In dieser Arbeitsgruppe wurden die Grundlagen und Rahmenbedingungen für den Aufbau eines Online-Formulars, die inhaltlichen Bestandteile und die grafische Umsetzung erarbeitet. Die daraus resultierende Empfehlung, der Styleguide für E-Government-Formulare, soll Behörden dabei unterstützen, ihre Internet-Formulare möglichst nutzerfreundlich zu gestalten. Gemeinden sollten deshalb diese Hilfestellung nutzen und ihre Internet-Formulare an den gemeinsam erarbeiteten Kriterien des Styleguide ausrichten – sofern nicht eine andere Gestaltungsform gesetzlich vorgeschrieben ist. Das einheitliche Erscheinungsbild der digitalen Verwaltung hilft den Bürgern, sich rasch zurechtzufinden und Vertrauen in das elektronische Leistungsangebot der Kommunen aufzubauen.

„Der Styleguide für Webanwendungen soll für neu entwickelte behördenübergreifende Webanwendungen zum Einsatz kommen. Dadurch soll mittelfristig eine höhere Akzeptanz und eine verbesserte Usability sowie eine geringere Einarbeitungszeit der über verschiedene Organisationen verteilten Benutzer erreicht werden.“[47]

---

[47] http://reference.e-government.gv.at/uploads/media/sg-stgwa_1-0-0_20120701_01.pdf. Darüber hinausgehende Informationen werden am Reference-Server der E-Government-Kooperation Bund-Länder-Städte und Gemeinden, unter http://reference.e-government.gv.at/, zur Verfügung gestellt.

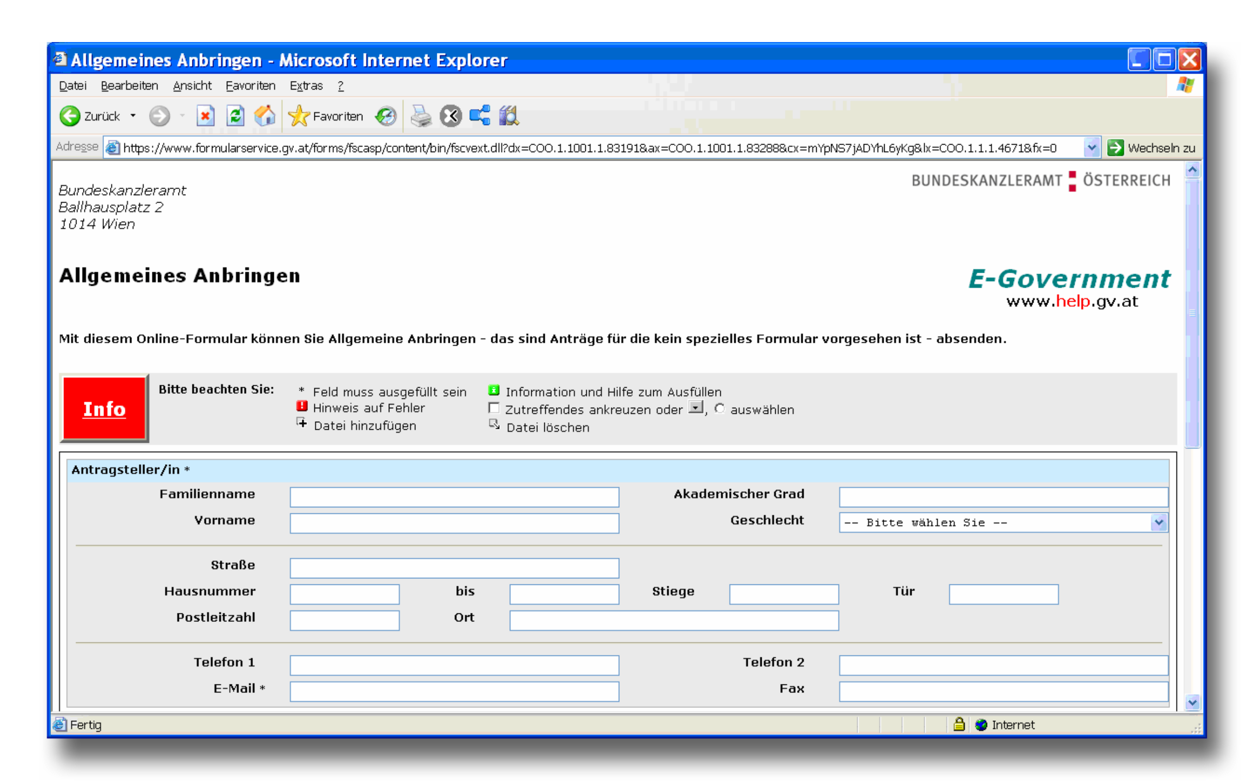


Abbildung 1: Veranschaulichung eines Online-Formulars, das dem Styleguide entspricht.
Quelle: BKA/Plattform Digitales Österreich

5.1.2 Das Konzept „Bürgerkarte“

Im elektronischen Verfahren ist es – ebenso wie im Verfahren ohne Zuhilfenahme von IKT – erforderlich, dass keine Zweifel über die Identität desjenigen, der das Anbringen an die Behörde heranträgt oder über die Authentizität des Anbringens bestehen. Derartige Zweifel könnten nicht nur zu einem Mängelbehebungsauftrag führen, sondern das Anbringen könnte sogar als zurückgezogen gelten (§ 13 Abs 4 AVG iVm § 13 Abs 3 AVG). Wie die Feststellung der Identität des Einschreitenden und der Authentizität konkret erfolgt, ist für den Fall einer persönlichen Antragstellung evident. Hier kann es zur Vorlage eines Ausweises durch den Antragsteller kommen bzw. wird das Anbringen eigenhändig unterschrieben sein.

Im elektronischen Verfahren ist weder das Feststellen einer Identität mittels Ausweises, noch die Leistung einer Unterschrift möglich.

Sowohl der Nachweis der Identität des Erklärenden (Identifikation), als auch die Feststellbarkeit von beim Transfer geschehenen inhaltlichen Änderungen der Erklärung (Frage der Authentizität) werden im elektronischen Verfahren mit Hilfe der Bürgerkarte/Handy-Signatur gewährleistet.

5.1.2.1 Identifikation und Authentifizierung

Identifikation ist der im elektronischen wie im „Papierverfahren“ erforderliche Prozess zum Nachweis der Identität des Erklärenden (§ 2 Z 4 E-GovG). Dieser Zweck wird mit

Hilfe der Stammzahl des Bürgers erfüllt (§ 4 Abs 2 E-GovG). Die Stammzahl wird in der Regel (Ausnahmen siehe § 6 E-GovG) aus der ZMR-Zahl des Bürgers errechnet. Konkret bestätigt die Stammzahlenregisterbehörde, dass demjenigen, für den die Bürgerkarte/Handy-Signatur ausgestellt wurde (rechtmäßiger Inhaber), eine bestimmte Stammzahl zugeordnet wird (§ 4 Abs 2 E-GovG). Dies wird auch als Personenbindung bezeichnet. Zur Identifikation wird aus der Stammzahl in einem zweiten Vorgang das bereichsspezifische Personenkennzeichen (bPK), abgeleitet und dieses als Identifizierungsmerkmal verwendet. Verpflichtend ist vorgesehen, dass Identifikationen natürlicher Personen von öffentlichen Auftraggebern nur als bPK gespeichert werden dürfen (§ 8 E-GovG). Die Verwendung des bPK ist auch im Zuge der Kommunikation mit Auftraggebern des privaten Bereichs möglich (§§ 14, 15 E-GovG).

Authentizität bedeutet, dass die Willenserklärung auch tatsächlich vom vermeintlichen Aussteller stammt (§ 2 Z 5 E-GovG). Die Authentizität der Willenserklärung wird gemäß § 4 Abs 4 E-GovG mittels der elektronischen Signatur gewährleistet. Es kann durch bestimmte technische Prozesse festgestellt werden, ob von dem Zeitpunkt des Absendens der Erklärung durch den Erklärenden bis zu dem Zeitpunkt des Empfangens der Erklärung durch den Empfänger Veränderungen an der Erklärung vorgenommen wurden. Falls die Erklärung beim Transfer verändert (verfälscht) worden sein sollte, rührt sie (so) nicht (mehr) vom Absender her. Die Authentizität der Erklärung wäre in diesem Fall nicht gegeben. Der Prozess, der zur Feststellung der Authentizität erforderlich ist, wird **Authentifizierung** genannt (§ 2 Z 6 E-GovG).

Das Konzept Bürgerkarte ist technologieneutral. Die Handy-Signatur hat im Vergleich zur kartenbasierten Form den Vorteil, dass weder eine Chipkarte noch ein Kartenlesegerät nötig ist. Nur unter Verwendung des Mobiltelefons kann der gesamte Vorgang somit sehr nutzerfreundlich abgewickelt werden (Nähere Informationen zur Handy-Signatur enthält Kapitel 5.1.2.5).

Bei der kartenbasierten Variante ist das am weitesten verbreitete Medium die e-Card. Für Berufsgruppen wie Notare, Rechtsanwälte oder Ziviltechniker gibt es Karten mit speziellen elektronischen Signaturen.

5.1.2.2 Die elektronische Signatur

Nach dem SigG können drei Arten der elektronischen Signatur unterschieden werden. An diese Differenzierung knüpfen verschiedene rechtliche Wirkungen an. Die (einfache) elektronische Signatur, die fortgeschrittene elektronische Signatur und die qualifizierte elektronische Signatur werden durch das SigG – wie im Folgenden näher beschrieben – geregelt.

Arten elektronischer Signaturen:

► Als (einfache) **elektronische Signatur** werden elektronische Daten bezeichnet, die zum Zweck der Authentifizierung der Erklärung den damit signierten elektronischen Daten hinzugefügt werden (siehe § 2 Z 1 SigG).

► Eine **fortgeschrittene elektronische Signatur** ist ausschließlich dem Signator zugeordnet und ermöglicht die Identifizierung des Signators. Sie wird mit Mitteln erstellt, die der Signator unter seiner alleinigen Kontrolle halten kann. Mit den Daten, die damit signiert werden, ist sie so verbunden, dass jede nachträgliche Veränderung (der signierten Daten) festgestellt werden kann (§ 2 Z 3 SigG).

► Von einer **qualifizierten elektronischen Signatur** spricht man, wenn alle Voraussetzungen der fortgeschrittenen elektronischen Signatur erfüllt sind und darüber hinaus zwei weitere Anforderungen gegeben sind: Einerseits muss eine qualifizierte elektronische Signatur von einer sicheren Signaturerstellungseinheit erstellt werden und andererseits ist ein qualifiziertes Zertifikat erforderlich (§ 2 Z 3a SigG).

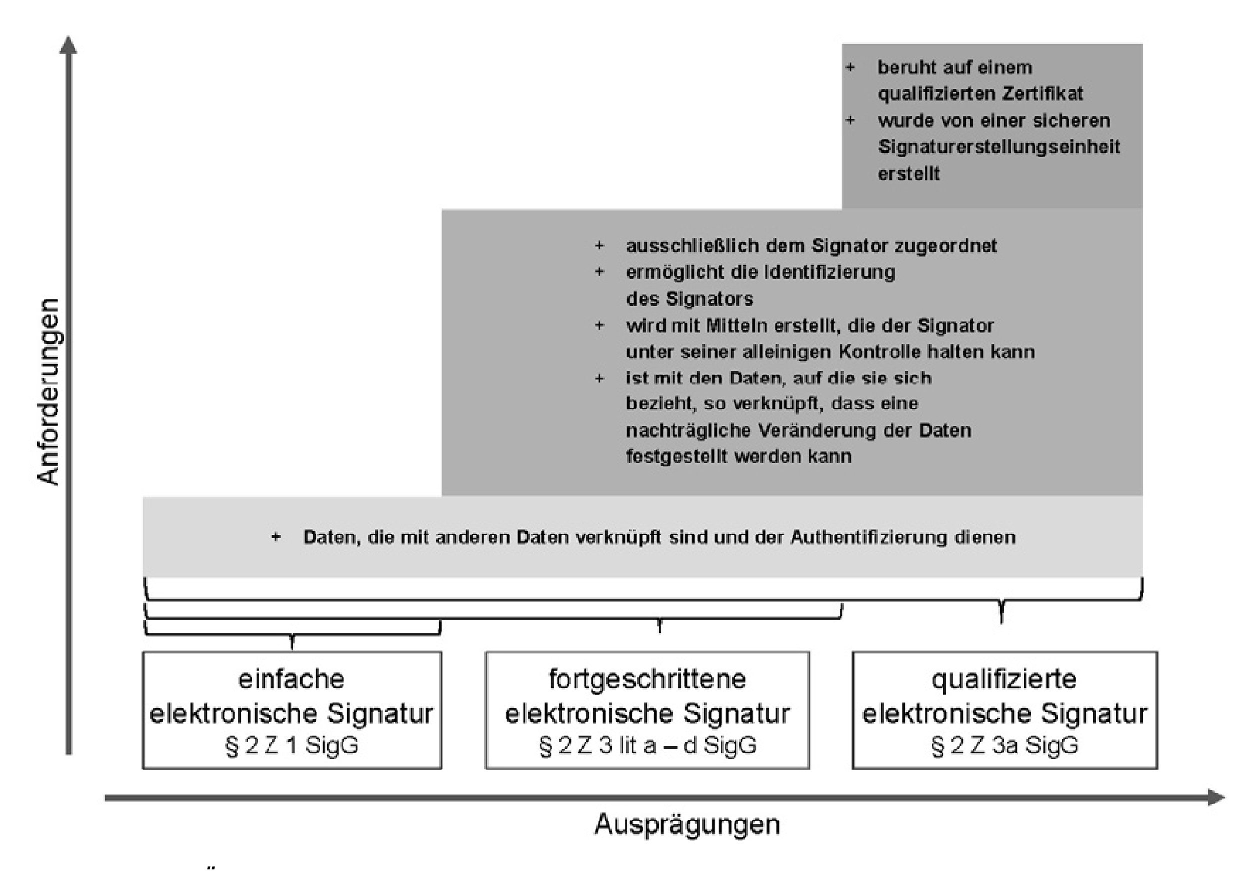


Abbildung 2: Überblick über die Ausprägungen elektronischer Signaturen

> ***Hinweis:*** *Bei einer Aktivierung der Bürgerkarte oder Handy-Signatur wird ausschließlich eine qualifizierte elektronische Signatur verwendet.*

5.1.2.3 Die qualifizierte elektronische Signatur

Gemäß § 4 Abs 1 SigG erfüllt nur eine qualifizierte elektronische Signatur das rechtliche Erfordernis einer eigenhändigen Unterschrift, insbesondere der Schriftlichkeit im Sinne des § 886 ABGB. Ausgenommen sind Fälle, in denen das Gesetz oder die Parteien anderes bestimmen. Das Gesetz bestimmt bspw. in § 4 Abs 2 SigG anderes und nimmt der

qualifizierten elektronischen Signatur in einigen Konstellationen (mit Gegenausnahmen) die Wirkung der Schriftlichkeit gemäß § 886 ABGB. § 4 Abs 3 SigG dehnt den Anwendungsbereich der in § 294 ZPO normierten Vermutung der Echtheit einer unterschriebenen Privaturkunde auf qualifiziert elektronisch signierte Dokumente aus. Die Rechtswirkungen gemäß § 4 Abs 1 bis 3 SigG sollen nach Abs 4 leg cit dann nicht eintreten, wenn nachgewiesen wird, dass die Sicherheitsanforderungen nicht eingehalten oder die zur Einhaltung dieser Sicherheitsanforderungen getroffenen Vorkehrungen kompromittiert wurden.

Die Besonderheit der qualifizierten elektronischen Signatur besteht in dem ihr zu Grunde liegenden qualifizierten Zertifikat und der Erstellung durch eine sichere Signaturerstellungseinheit.

Als Zertifizierungsdiensteanbieter (ZDA) wird in diesem Zusammenhang die Einrichtung bezeichnet, die Zertifikate ausstellt (siehe § 2 Z 10 SigG).

Ein qualifiziertes Zertifikat ist gemäß § 2 Z 9 SigG „[. . .] ein Zertifikat einer natürlichen Person, das die Angaben des § 5 enthält und von einem den Anforderungen des § 7 entsprechenden ZDA ausgestellt wird [. . .]". Die Anordnung, dass ein qualifiziertes Zertifikat zwingend das einer natürlichen Person sein muss, führt dazu, dass nur natürliche Personen eine qualifizierte elektronische Signatur nutzen können.

Hinweis: *Nur natürliche Personen können eine qualifizierte elektronische Signatur verwenden.*

Der Zertifizierungsdiensteanbieter hat vor der Ausstellung eines qualifizierten Zertifikats die Identität von Personen, denen ein solches ausgestellt werden soll, gemäß § 8 Abs 1 SigG festzustellen. Diese Feststellung kann mittels eines amtlichen Lichtbildausweises erfolgen. Alternativ dazu kann die Identität in einer Art und Weise festgestellt werden, dass sie den Ansprüchen des § 21 ZustG (Zustellung zu eigenen Handen) genügt (siehe § 8 Abs 1 Z 2 SigV). Diese Kriterien erfüllt z. B. ein RSa-Brief.

Durch ein qualifiziertes Zertifikat bestätigt werden soll schließlich die Zuordnung der konkreten Signaturprüfdaten zur identifizierten Person. In bestimmten Fällen ist auch die Verwendung eines Pseudonyms anstatt des Namens des Signators im Zertifikat zulässig (§ 8 Abs 4 SigG).

Aus qualifizierten Zertifikaten geht daher (in der Regel) der Name der Person hervor. Um einer denkbaren Verwechslungsgefahr vorzubeugen, ist zusätzlich die Personenbindung notwendig. Dies bedeutet, zur eindeutigen Identifikation des rechtmäßigen Inhabers der Bürgerkarte tritt noch ein eindeutiges Identitätsmerkmal hinzu.

Erst durch die Kombination der aus der ZMR-Zahl der natürlichen Person nicht rückführbar abgeleiteten Stammzahl mit dem Zertifikat ist die eindeutig gesicherte Identifikation

gewährleistet. Deshalb besteht die „Bürgerkarte“ sowohl aus der Stammzahl (~Personenbindung) als auch aus dem Zertifikat der elektronischen Signatur.[48]

Eine sichere Signaturerstellungseinheit ist eine Soft- oder Hardware, die zur Erstellung der Signatur verwendet wird und die Anforderungen an die Sicherheit erfüllt, die das SigG und die auf seiner Grundlage erlassenen Verordnungen verlangen (siehe § 2 Z 5 SigG). Gemäß § 18 Abs 5 SigG soll eine Bestätigungsstelle die Erfüllung der (Sicherheits-)Kriterien für sichere Signaturerstellungseinheiten bescheinigen. Die bei der Erstellung qualifizierter elektronischer Signaturen herangezogenen technischen Elemente haben nach dem Stand der Technik hinreichend zu sein und laufend geprüft zu werden (§ 18 Abs 5 SigG). Die Funktion der Bescheinigungsstelle hat das Zentrum für sichere Informationstechnologie – Austria (A-SIT) inne (Weitere Informationen: siehe www.a-sit.at).

Anforderungen an die Sicherheit

Die organisatorische Aufsicht über die Bestätigungsstelle obliegt gemäß § 19 Abs 6 SigG der Aufsichtsstelle, somit der Telekom-Control-Kommission (§ 13 Abs 1 SigG iVm § 116 TKG 2003). Die Telekom-Control-Kommission ist gemäß § 13 Abs 1 SigG konkret für die laufende Aufsicht über die Einhaltung der Bestimmungen dieses Bundesgesetzes und der auf seiner Grundlage ergangenen Verordnungen zuständig.

Auf Grund § 25 SigG erging die Signaturverordnung 2008, die insbesondere auch technische Sicherheitsanforderungen qualifizierter elektronischer Signaturen festlegt und Bestimmungen über die Prüfung der technischen Voraussetzungen, die vom Gesetzgeber im Zusammenhang mit elektronischen Signaturen normiert wurden, enthält.

Als weitere Komponente für die Gewährleistung der Sicherheit kann die Pflicht der ZDA (Zertifizierungsdiensteanbieter[49]), ihre Tätigkeit unverzüglich der Aufsichtsstelle anzuzeigen, angeführt werden. Dieser ist gemäß § 6 Abs 2 SigG spätestens mit Aufnahme der Tätigkeit oder bei Änderung der Dienste ein Sicherheitskonzept sowie ein Zertifizierungskonzept der vom ZDA angebotenen Signatur- und Zertifizierungsdienste samt der verwendeten technischen Komponenten und Verfahren vorzulegen.

48 http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5567/default.aspx.

49 Gemäß § 2 Z 10 SigG ist ein ZDA eine natürliche oder juristische Person oder eine sonstige rechtsfähige Einrichtung, die Zertifikate ausstellt oder andere Signatur- und Zertifizierungsdienste erbringt;
Weitere Informationen betreffend die gesetzlichen Anforderungen an ZDA enthält § 7 SigG.

Signaturwert	RfQ3TZSuN16F7PmrLfHL/qH6llYkEXiq3DSN9QrA7j5H2YvAn922OWrGq8fKeuaVw/rPKRCcju0j	
SIGNATURINFORMATIONEN	Unterzeichner	Max Mustermann
	Aussteller-Zertifikat	CN=a-sign-premium-mobile-03,OU=a-sign-premium-mobile-03,O=A-Trust Ges. f. Sicherheitssysteme im elektr. Datenverkehr GmbH,C=AT
	Serien-Nr.	633503
	Methode	urn:pdfsigfilter:bka.gv.at:binaer:v1.1.0
	Parameter	etsi-bka-atrust-1.0:ecdsa-sha256:sha256:sha256:sha1
Prüfinformation	Signaturpruefung unter: http://www.signaturpruefung.gv.at	
Hinweis	Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument ist gemäß § 4 Abs. 1 Signaturgesetz einem handschriftlich unterschriebenen Dokument grundsätzlich rechtlich gleichgestellt.	
Datum/Zeit-UTC	2014-01-13T16:45:26Z	

Abbildung 3: Visualisierung einer elektronischen Signatur
Quelle: BKA/Plattform Digitales Österreich

5.1.2.4 Identifikation und Authentifizierung

Im Folgenden wird die Identifikation und Authentifizierung unter der Annahme, dass eine natürliche, im ZMR eingetragene Person einschreitet, veranschaulicht.

1. Identifikation: Das Verfahren der Aktivierung der Bürgerkarte erfordert zunächst die Feststellung, dass der rechtmäßige Inhaber der Bürgerkarte auch die handelnde Person ist (bzw. ihr berechtigter Stellvertreter, siehe dazu § 5 E-GovG). Hierzu wird beim Aktivierungsprozess eine Stammzahl gebildet, die kryptographisch aus der ZMR-Zahl abgeleitet wird (vgl § 6 Abs 2 E-GovG.) Diese Stammzahl wird für den rechtmäßigen Nutzer der Bürgerkarte vergeben und auf der Bürgerkarte gespeichert. Nach § 4 Abs 2 E-GovG wird von der Stammzahlenregisterbehörde elektronisch signiert bestätigt, dass der in der Bürgerkarte als Inhaberin bezeichneten natürlichen Person eine bestimmte Stammzahl zur eindeutigen Identifikation zugeordnet ist (‚Personenbindung').

Bei der Verwendung der Bürgerkarte ist der oben beschriebene Vorgang nicht mehr nötig. Wird die Bürgerkarte eingesetzt, erfolgt die Identifikation über die sogenannte Personenbindung.

Als Personenbindung wird die Verknüpfung des Trägermediums mit der Person bezeichnet[50].

Bei der Nutzung der Bürgerkarte bzw. der Handy-Signatur durch eine natürliche Person wird zur weiteren behördeninternen Identifizierung nicht die Stammzahl, sondern gemäß § 8 E-GovG ein bereichsspezifisches Personenkennzeichen (bPK) herangezogen. Die Stammzahl darf nicht von der Behörde gespeichert werden. Die E-Government-BereichsabgrenzungsVO regelt die für das bPK vordefinierten Bereiche und deren Kennungen bzw. Abkürzungen.

2. Die Authentifizierung: Unter Authentizität einer Willenserklärung wird deren Echtheit bzw. ihr Herrühren vom vorgeblich Erklärenden verstanden (siehe § 2 Z 5 E-GovG). Die Authentizität eines mit Hilfe der Bürgerkarte gestellten Anbringens wird nach § 4 Abs 4

50 BKA (Hrsg.), E-Government ABC 43. Siehe http://www.digitales.oesterreich.gv.at/abc.

E-GovG durch das in der Bürgerkarte enthaltene (qualifizierte) Zertifikat und die damit ausgeführte elektronische Signatur nachgewiesen.

Nach dem Verfassen des Dokuments wird aus dem Dokument mit Hilfe eines Algorithmus der sogenannte „Hashwert" gebildet, welcher mit dem privaten (nur dem Signator zugänglichen) Schlüssel verschlüsselt wird. Der öffentliche Schlüssel wird gemeinsam mit dem Dokument versandt. Nach Empfang des Dokuments wird nach der Entschlüsselung mittels des öffentlichen Schlüssels erneut der Hashwert aus dem Dokument gebildet. Durch diesen Vorgang wird erkennbar, ob der ursprüngliche Hashwert mit dem zweiten (nach Empfang des Dokuments berechneten) Hashwert übereinstimmt. Sind die beiden Hashwerte ident, so folgt daraus, dass die Nachricht tatsächlich vom Sender stammt und unverfälscht (im Sinn von inhaltlich nicht verändert) ist. Mit Hilfe der elektronischen Signatur ist es daher sicher, auf elektronischem Weg eine Willenserklärung abzugeben, deren Authentizität zweifelsfrei nachgeprüft werden kann.

Wie die Verfahren rund um die Berechnung des Hashwertes und die Verschlüsselung in etwa funktioniert, lässt sich an zwei Beispielen zeigen[51]:

Unterschrieben wird mit der elektronischen Signatur nicht der geschriebene Text, sondern der Hashwert des Textes. Dies ist das Ergebnis einer Rechnung. Eine einfache Hashfunktion ist es zum Beispiel, aus dem Wort Schmetterling durch Ersetzen jedes seiner Buchstaben durch dessen Nummer im Alphabet (S=19; C=3; H=8 etc.) und Addition dieser Zahlen, die Summe 153 zu erhalten. Die Methode, die bei der Verwendung der Bürgerkarte zum Einsatz kommt, ist um ein Vielfaches komplexer als dieses Beispiel.

Der so errechnete Wert wird in der Folge asymmetrisch verschlüsselt. Bei einer symmetrischen Verschlüsselung erfolgt die Verschlüsselung des Ursprungstextes mit dem gleichen Schlüssel wie die Entschlüsselung. Wäre 5 der Klartext (der ursprünglich geschriebene Text), so könnte man mit einer Multiplikation mit 3 (Schlüssel) 15 als verschlüsselten Text erhalten. Der Empfänger würde mit einer Division durch 3 wieder den Klartext vor Augen haben.

Eine asymmetrische Verschlüsselung ist wesentlich anspruchsvoller, da dabei der Schlüssel, mit dem verschlüsselt wird, nicht ident mit jenem Schlüssel ist, mit dem entschlüsselt wird. Es passt aber nur ein Schlüsselpaar und dieses System funktioniert auch umgekehrt. Zur Entschlüsselung eines mit einem öffentlichen Schlüssel verschlüsselten Signaturwerts ist der Einsatz des richtigen privaten Schlüssels notwendig.

Weitere Informationen zu den im Hintergrund ablaufenden technischen und kryptografischen Verfahren: http://www.buergerkarte.at/experten-informationen.html.

► Der sichere elektronische Nachweis der Identität der handelnden Person (Identifikation) ist durch die Bürgerkarte/Handy-Signatur möglich. Beide Modelle fungieren daher als elektronischer Ausweis.

---

[51] Die Beispiele wurden http://www.buergerkarte.at/experten-informationen.html entnommen.

- ► Mit der Bürgerkarte/Handy-Signatur wurde ein einfach zu bedienendes, kostenloses Werkzeug geschaffen, um PDF-Dokumente und Verträge mit nur zwei Mausklicks rechtswirksam elektronisch zu unterschreiben.
- ► Die Echtheit (Herrühren vom Aussteller, sogenannte „Authentizität“ sowie die Unverfälschtheit der übermittelten Daten (Nichtvornahme von Veränderungen) können dabei vom Empfänger überprüft werden.
- ► Die Verwendung der Bürgerkarte/Handy-Signatur kann das persönliche Erscheinen in einer Behördendienststelle (oder bei einem Auftraggeber des privaten Bereichs) ersetzen.

Hinweis: *Als „Registration Officers“ (ROs) ausgebildete Gemeindebedienstete können die e-Card von Bürgern als Bürgerkarte freischalten oder auch die Handy-Signatur aktivieren.*

5.1.2.5 Die Handy-Signatur

Die Handy-Signatur ist die zweite Ausprägung der Bürgerkarte[52]. Diese Form des Konzepts Bürgerkarte verzichtet auf die Zuhilfenahme einer Plastikkarte sowie der entsprechenden Software und des Kartenlesegeräts. Der Vorgang wird in diesem Fall unter ausschließlicher Verwendung des Mobiltelefons durchgeführt. Diese Version ist dadurch sehr nutzerfreundlich und kostensparend.

Technisch erfolgt der Vorgang ähnlich dem Online-Banking. Man identifiziert sich durch Eingabe der Handynummer und des Passworts. Zusätzlich ist die Eingabe eines an das Mobiltelefon des Erklärenden per SMS zugesandten TAN-Codes erforderlich. Die Signatur wird sohin mit Mitteln erstellt, die der Signator unter seiner alleinigen Kontrolle halten kann, wie es die Definition der fortgeschrittenen und jene der qualifizierten elektronischen Signatur erfordern.

Die Eingabe dieses TAN-Codes führt zur Erzeugung der qualifizierten elektronischen Signatur. Nicht nur die kartenbasierte Ausführung des Konzepts Bürgerkarte, sondern auch die Handy-Signatur könnte wie eine eigenhändige Unterschrift auch in der Privatwirtschaft – bspw. beim E-Banking – benutzt werden.

Hinweis: *Unter www.handy-signatur.at bzw. www.buergerkarte.at findet man weitere Informationen darüber, wie die Handy-Signatur aktiviert und genutzt werden kann.*[53]

---

[52] www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/221/Seite.2210002.html.
[53] BKA (Hrsg.), E-Government ABC 44f. Siehe http://www.digitales.oesterreich.gv.at/abc.

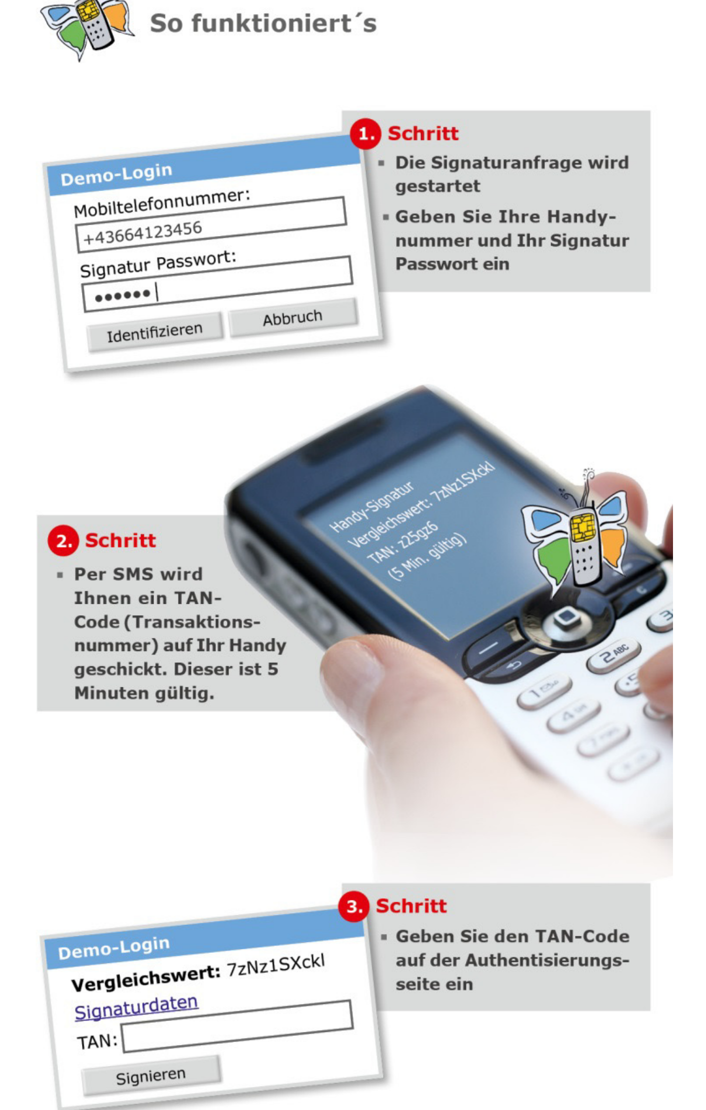


Abbildung 4: Darstellung des Einsatzes der Handy-Signatur
Quelle: BKA/Plattform Digitales Österreich

Mit der elektronischen Signatur bzw. durch ein elektronisch signiertes PDF-Dokument können Erledigungen bequem und zeitsparend im elektronischen Weg vorgenommen werden, anstatt Unterlagen (z. B. Kündigung von Verträgen, Meldungen an Behörden, . . .) zum Postamt bringen zu müssen.[54]

Weitere Anwendungsbeispiele für die Bürgerkarte/Handy-Signatur sind das USP, Finanz Online, Services der Sozialversicherung, der E-Tresor, der Einstieg zur Plattform www.help.gv.at, Online-Formulare, die Strafregisterbescheinigung, das Einholen von Meldebestätigungen bzw. Meldeauskünften, DVR-Meldungen, die E-Zustellung, die

[54] www.buergerkarte.at/pdf-signatur-handy.html.

Wahlkartenbestellung, der Eintrag in das zentrale Waffenregister bzw. Verfahren rund um das Personenstandsregister.

Registrierungsstellen für die Handy-Signatur sind gefiltert nach Bundesländern unter http://www.handy-signatur.at/Registrierungsstellen.aspx zu finden.

Hinweis: *Der aktuelle Handy-Signatur-Folder (PDF 672 kB)*[55] *mit der Beschreibung von Aktivierungs- und Einsatzmöglichkeiten kann in Paketen von 50, 100, 200, 500 oder 1.000 Stück per E-Mail an ikt@bka.gv.at angefordert werden. Die Zusendung erfolgt kostenlos.*[56]

5.1.2.6 Exkurs: Gemeinde als Handy-Signatur Registrierungsstelle

Registrierungsstellen für die Handy-Signatur

Viele Städte und Gemeinden erkennen mittlerweile das Potential der elektronischen Signatur mit Mobiltelefon. Auch die Zahl der behördlichen und privaten Anwendungen, die auf die Vorteile der Handy-Signatur setzen, nimmt weiter zu. Daher wird es immer wichtiger, Bürger eine Vor-Ort-Aktivierung im Stadt- bzw. Gemeindeamt zu ermöglichen.

Die Aktivierung einer Handy-Signatur ist in wenigen Minuten durchführbar. Dazu ist das persönliche Erscheinen der zu aktivierenden Person („Signator" genannt) vor Ort bzw. die Mitnahme eines amtlich gültigen Lichtbildausweises (Führerschein, internationaler Reisepass, Personalausweis etc.) notwendig. Anlässlich der Freischaltung der Handy-Signatur fallen weder für die Gemeinde noch für den Bürger Kosten an.

Kostenlose Schulungen zum Registrierungsbefugten

Das Bundeskanzleramt (BKA) hält laufend kostenlose Schulungen zum Registrierungsbefugten (RO) zur Freischaltung der Handy-Signatur für Mitarbeiter von Stadt- und Gemeindeverwaltungen ab. Nach absolvierter Schulung kann der neue "Registration Officer" (RO) in der Gemeindestube, im Stadtamt etc. – meist ist die Registrierungsstelle im Bürgerservice angesiedelt – sofort Handy-Signaturen aktivieren. Alles, was behördenseitig dazu benötigt wird, ist ein PC mit Internetzugang sowie ein Handy, das SMS empfangen kann um den Antrag des zukünftigen Handy-Signatur Besitzers zu unterschreiben.

Ablauf und Voraussetzungen

Bei einer ausreichenden Teilnehmeranzahl (mindestens 8 Teilnehmer z. B. aus benachbarten Gemeinden) werden die Schulungen durch das BKA auch direkt in der Region durchgeführt. Der zeitliche Aufwand beträgt circa 4 Stunden. Der RO-Kurs gliedert sich in Übungen zur praktischen Aktivierung von Handy-Signaturen, in Informationsbeispiele und -hinweise und allgemeine Theorie. Die Berechtigung, Handy-Signaturen zu aktivie-

[55] www.digitales.oesterreich.gv.at/DocView.axd?CobId=46056 .
[56] www.digitales.oesterreich.gv.at/site/cob__52135/7918/default.aspx .

ren, kann nur erlangen, wer persönlich an der Schulung teilnimmt. Es empfiehlt sich, jedenfalls zwei Personen pro Gemeinde als RO ausbilden zu lassen, um z. B. eine Vertretung im Urlaub- oder Krankheitsfall zu gewährleisten.

Die Schulung zum RO setzt keine bereits aktivierte Bürgerkarte/Handy-Signatur voraus. Diese kann auch direkt in der Schulung freigeschaltet werden. Für die Aktivierung der Handy-Signatur sind das eigene Mobiltelefon sowie ein amtlicher Lichtbildausweis mitzunehmen.

Wenn Interesse besteht, werden auch (Handy-Signatur) RO-Trainer-Schulungen angeboten. Nach absolvierter Schulung können die Teilnehmer selbst ROs ausbilden und so ihr erworbenes Wissen zur Freischaltung der Handy-Signatur weitergeben.

Zur Unterstützung stellt das Bundeskanzleramt den neuen Registrierungsstellen aktuelles Marketingmaterial (Mustertexte, Logos, Folder, Anleitungen etc.) zur Verfügung.

Weitere Informationen dazu sind unter www.handy-signatur.at und http://www.buerger karte.at abrufbar.

> ***Hinweis:*** *Bei Interesse an der Einrichtung einer Handy-Signatur-Registrierungsstelle und an der Ausbildung zum RO für die Freischaltung von Handy-Signaturen (zur Aktivierung der Handy-Signatur Ihrer Mitarbeiter bzw. der Gemeindebürger) oder an einer RO-Trainer-Schulung, wenden Sie sich bitte per E-Mail an:*
> elvira.regenspurger@bka.gv.at oder peter.reichstaedter@bka.gv.at.

Zusammengefasst zählen folgende Bereiche zu den wesentlichsten Einsatzmöglichkeiten der Handy-Signatur:

- elektronische Behördenwege
- rechtsgültige Unterschrift von Verträgen
- öffentliche Auftragsvergaben
- elektronische Vollmachten
- Internet-Banking[57]
- „E-Billing“, d. h. elektronische Rechnungslegung
- Verschlüsselung vertraulicher Dokumente uvm[58]

---

[57] www.help.gv.at/Content.Node/172/Seite.1720930.html#banking.

[58] Weitere Informationen zur Handy-Signatur sind etwa unter http://www.handy-signatur.at, http://www.help.gv.at, http://www.stipendium.at/service/antrag-online-stellen/, http://www.online-kuendigen.at/, http://www.digitales.oester reich.gv.at, http://www.egovlabs.gv.at, http://www.unterschreibe.at, http://www.buergerkarte.at/pdf-signatur.de.php und http://www.signaturpruefung.gv.at verfügbar.

5.1.2.7 Vertretung durch einen Organwalter

Für Konstellationen, in denen etwa ein Bürger zwar das elektronische Verfahren wählt, aber nicht selbst handeln möchte, wurde die Regelung des § 5 Abs 3 E-GovG geschaffen. Behörden können Bürgern die Möglichkeit geben, einen Organwalter (Vertreter) zu bevollmächtigen, der für sie (als Vertretene) auf deren Wunsch hin in bürgerkartentauglichen Verfahren einschreiten kann. Die Verfahrenshandlung wird dabei gemäß § 5 Abs 3 E-GovG mit Hilfe der Bürgerkarte des Organwalters und der Stammzahl des Vertretenen gesetzt.

Aus der Bürgerkarte des Vertreters bzw. aus deren Signaturzertifikat muss gemäß § 5 Abs 3 E-GovG die generelle (nicht alle denkmöglichen Einsätze der Bürgerkarte umfassende, siehe § 5 Abs 3 letzter Satz E-GovG) Befugnis des Organwalters zur Vornahme von Verfahrenshandlungen für Betroffene hervorgehen.

Die Stammzahlenregisterbehörde hat zur elektronischen Identifikation des Vertretenen auf Antrag des Vertreters die Stammzahl des Vertretenen der bürgerkartentauglichen Anwendung, bei der die Verfahrenshandlung vorgenommen wird gemäß § 5 Abs 3 E-GovG, bereitzustellen. Dabei muss nach § 5 Abs 4 E-GovG sichergestellt sein, dass einerseits auch die Stammzahl des Vertreters bereitgestellt wird und andererseits die Stammzahlen nur zur Errechnung von bPK verwendet werden.

Ein Organwalter kann Bürger prinzipiell in sämtlichen bürgerkartentauglichen Verfahren unterstützen, und zwar unabhängig von der örtlichen und sachlichen Zuständigkeit derjenigen Behörde, die ihn einsetzt. Wichtig ist, dass der Auftrag des Betroffenen bei der Behörde – § 5 Abs 3 E-GovG entsprechend – dokumentiert wird.

Die Bürger könnten so in der Gemeinde (Gemeindeamt) auch Verfahren anderer Gebietskörperschaften schnell und sicher abwickeln, während sie von einem vertrauten, lokalen Ansprechpartner unterstützt werden. Der Organwalter ersetzt hier nicht die zuständige Behörde, sondern ist lediglich Stellvertreter des Vertretenen, weshalb er auch keine inhaltlichen Auskünfte erteilen kann, die außerhalb seines Zuständigkeitsbereichs liegen.

Lokale Services genießen nach wie vor einen sehr hohen Stellenwert und großes Vertrauen in der Bevölkerung. Ein kompetentes und umfassendes Vor-Ort-Service entspricht nicht nur einem ganzheitlichen E-Government-Ansatz, sondern wird auch dem Ruf nach mehr Bürgerorientierung und Servicequalität gerecht.

Überdies kann der Einsatz von Organwaltern als Vertreter eine Maßnahme gegen die Gefahr der Digitalen Spaltung[59] verkörpern. Auf diese Weise können auch wenig internetaffine, interessierte Personen schrittweise die bürgerkartentauglichen Verfahren kennenlernen, jederzeit auf Hilfestellungen zurückgreifen und Vertrauen in das elektronische Serviceangebot der öffentlichen Verwaltung gewinnen.

---

59 Unter Gefahr der Digitalen Spaltung („Digital Divide“) wird in diesem Kontext die Gefahr gemeint, dass Bürger, die am E-Government-Angebot nicht teilnehmen wollen oder nicht teilnehmen können, ausgeschlossen werden und die Gesellschaft dadurch gespalten werden könnte.

> ***Hinweis:*** *Das Bundeskanzleramt unterstützt gerne bei der Umsetzung des Angebotes, Gemeindemitarbeiter als Stellvertreter von Bürgern in bürgerkartentauglichen Verfahren fungieren zu lassen. Anfragen dazu werden unter i11@bka.gv.at entgegengenommen.*

5.1.3 Elektronische Bezahlung

Die elektronische Rechnungslegung gewinnt für Behörden und Unternehmen immer mehr an Bedeutung. Auch für Bürger kann elektronische Bezahlung ein zeitsparender, effektiver Weg sein, Zahlungsverpflichtungen zu erfüllen.

Wenn ein Formular online ausgefüllt, elektronisch signiert und ebenfalls elektronisch an eine Behörde versandt wurde, können allfällige Gebühren sicher über E-Banking bezahlt werden. Öffnungszeiten von Banken oder Ämtern spielen dabei keine Rolle mehr. Dieses einfache Verfahren bringt in erster Linie für Unternehmen, aber auch für jeden anderen Verwaltungskunden und auch für Privatpersonen im Geschäftsverkehr mit der Privatwirtschaft (Onlineshopping) gewichtige Vorteile.

5.1.4 Exkurs: Beschränkung der elektronischen Antragstellung

Die rechtliche Grundlage für eine elektronische Antragstellung wurde mit § 13 Abs 2 erster Satz AVG geschaffen, wonach schriftliche Anbringen der Behörde in jeder technisch möglichen Form übermittelt werden können.

Um ein Einbringen von Anbringen an jeden verfügbaren Kommunikationskanal der Behörde oder an alle verfügbaren persönlichen E-Mail-Adressen einer Gemeinde auszuschließen, ist ein Tätigwerden erforderlich.

Es ist nicht praktikabel, laufend alle E-Mail Adressen und genutzten Online Kanäle auf etwaig eingegangene Anbringen durchsuchen zu müssen. Um zu vermeiden, dass Bürger mit beispielsweise einer Facebook-Nachricht über das Social-Media-Profil der Behörde einen Antrag stellen und dadurch eine Entscheidungspflicht auslösen könnten, bedarf es einer Einschränkung iSd § 13 Abs 2 AVG.

> ***Hinweis:*** *Es wäre beispielsweise möglich, die Verwendung von Formularen für gewisse Anbringen zu normieren oder (eine) gewisse E-Mail-Adresse(n) zu(r) elektronischen Einlaufstelle(n) zu bestimmen, wodurch persönliche E-Mail Adressen oder impraktikable Kanäle wie Facebook-Seiten der Gemeinden als potentielle Einlaufstelle ausgeschlossen wären.*

5. Das elektronische Verfahren

Im Rahmen eines vor dem VfGH geführten Verfahrens[60] zur Überprüfung der Verfassungsmäßigkeit des § 13 Abs 2 letzter Satz AVG und des § 13 Abs 5 AVG, wurde folgende Frage thematisiert:

Ist es der Behörde, nachdem die Amtszeit (und damit die Verpflichtung des § 13 Abs 5 AVG, schriftliche Anbringen entgegenzunehmen) geendet hat, möglich, die Entgegennahme von schriftlichen Anbringen zeitlich zu beschränken?

§ 13 Abs 2 AVG idgF (BGBl I 100/2011) lautet: „Schriftliche Anbringen können der Behörde in jeder technisch möglichen Form übermittelt werden, mit E-Mail jedoch nur insoweit, als für den elektronischen Verkehr zwischen der Behörde und den Beteiligten nicht besondere Übermittlungsformen vorgesehen sind. Etwaige technische Voraussetzungen oder organisatorische Beschränkungen des elektronischen Verkehrs zwischen der Behörde und den Beteiligten sind im Internet bekanntzumachen."

§ 13 Abs 5 AVG lautet: „Die Behörde ist nur während der Amtsstunden verpflichtet, schriftliche Anbringen entgegenzunehmen oder Empfangsgeräte empfangsbereit zu halten, und, außer bei Gefahr in Verzug, nur während der für den Parteienverkehr bestimmten Zeit verpflichtet, mündliche oder telefonische Anbringen entgegenzunehmen. Die Amtsstunden und die für den Parteienverkehr bestimmte Zeit sind im Internet und an der Amtstafel bekanntzumachen."

Im Anlassfall hatte die Behörde im Internet bekannt gemacht, dass außerhalb der Amtszeit per E-Mail eingebrachte Anbringen erst mit dem Wiederbeginn der Amtszeit als eingelangt gelten sollen. Eine per E-Mail am letzten Tag der Frist nach Ende der Amtszeit eingebrachte Berufung wurde wegen Verspätung zurückgewiesen.

Der VfGH beschäftigt sich anlässlich der Prüfung genauer mit verschiedenen Novellierungen des § 13 Abs 5 AVG. § 13 Abs 5 AVG idF BGBl I 158/1998 enthielt die Regelung, dass mittels Fax oder automationsunterstützter Datenübertragung oder in jeder anderen technisch möglichen Weise außerhalb der Amtsstunden eingebrachte Anbringen erst mit Wiederbeginn der Amtsstunden als bei ihr eingelangt gelten. Die Rechtsprechung des VwGH[61] habe anschließend für die Rechtzeitigkeit gefordert, dass ein Schriftstück spätestens am letzten Tag der Frist bis zum Ende der Amtsstunden eingebracht worden ist.

Eine Änderung[62] führte zu einer Formulierung des § 13 Abs 5 AVG, die für die rechtzeitige Einbringung auf die Feststellbarkeit des Zeitpunkts des Einlangens des Anbringens abstellt.

Gemäß der Entscheidung des VfGH sind die geprüften Bestimmungen (§ 13 Abs 2 letzter Satz und § 13 Abs 5 AVG) nicht verfassungswidrig[63]. In der Entscheidungsbegrün-

---

60 VfGH 3. 3. 2014, G 106/2013. Die in diesem Verfahren aufgeworfenen konkreten Fragen der Verfassungswidrigkeit werden in diesem Rahmen nicht näher behandelt.

61 Der VfGH führt als Beleg dafür das Erkenntnis des VwGH vom 5. 8.1999, 99/03/0311 an.

62 Bundesgesetz, mit dem ein E-Government-Gesetz erlassen wird sowie das Allgemeine Verwaltungsverfahrensgesetz 1991, das Zustellgesetz, das Gebührengesetz 1957, das Meldegesetz 1991 und das Vereinsgesetz 2002 geändert werden, BGBl I 10/2004.

dung führt der VfGH aus, die betroffenen Bestimmungen seien im Lichte der bundesverfassungsrechtlichen Kompetenzverteilung auszulegen. Die in § 13 Abs 2 letzter Satz AVG normierte Regelung sei keine Ermächtigung der zeitlichen Beschränkung der Entgegennahme von Anbringen in E-Mail-Form, sondern lediglich eine an die durch das Organisationsrecht vorgegebenen Regeln anknüpfende Publizitätsvorschrift mit dem Zweck, dass jedermann erkennbar sein soll, ob derartige Beschränkungen bestehen.

Hinweis: *Wenn organisationsrechtliche Beschränkungen im Hinblick auf das Einlangen von per E-Mail eingebrachten Schriftstücken bestehen, sind diese im Internet gut sichtbar zu veröffentlichen. Ohne diese Veröffentlichung haben solche Beschränkungen keine rechtliche Wirkung*[64].

Es ist daher nicht die einzelne Behörde zu derartigen (zeitlichen) Beschränkungen befugt, sondern die Einrichtung, der die Organisationshoheit zukommt.

Nach *Thienel/Zeleny*[65] ist eine große Zersplitterung im Hinblick auf Vorschriften technischer Voraussetzungen für Anbringen grundsätzlich nicht praktikabel.

Warum diese Entscheidung jedoch auf Gemeinden keine besonders einschneidenden Auswirkungen hat, wird im Folgenden erläutert:

Gemäß Art 115 Abs 2 B-VG ist die Normierung des Gemeinderechts grundsätzlich Landeskompetenz. Auf Grundlage und im Rahmen der diesbezüglichen Regelungen (und der entsprechenden bundes[verfassungs-]rechtlichen Normen) hat die Gemeinde Angelegenheiten entweder im eigenen (Art 118 B-VG) oder in dem von Bund oder Land übertragenen (Art 119 B-VG) Wirkungsbereich zu erledigen.

Aus der (auszugsweise) in der Entscheidung des VfGH[66] veröffentlichten Äußerung der Bundesregierung geht hervor, dass die Regelung der Amtsstunden zur „inneren Organisation" gehört, „[. . .] welche nach der ständigen Rechtsprechung des Verfassungsgerichtshofes grundsätzlich keines Gesetzes bedarf [. . .]".[67]

Der Kompetenztatbestand, der Gemeinden zur „Regelung der inneren Einrichtungen zur Besorgung der Gemeindeaufgaben" ermächtigt, ist Art 118 Abs 3 Z 1, 2. Fall B-VG. Gemeinden dürfen daher derartige Regelungen selbst treffen.

---

63 VfGH 3. 3. 2014, G 106/2013, wonach eine Änderung der zeitlichen Beschränkung während offener (Rechtsmittel-) Fristen zu einem erfolgreichen Wiedereinsetzungsantrag nach § 71 AVG führen kann.

64 VfGH 3. 3. 2014, G 106/2013, https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/Vfgh/JFT_20140303_13G00106_00/JFT_20140303_13G00106_00.pdf, 35.

65 *Thienel/Zeleny,* Verwaltungsverfahrensgesetze[19] (2014) § 13 AVG Anm 10.

66 VfGH vom 3.03.2014, G 106/2013.

67 VfGH vom 3. 03. 2014, G 106/2013, abrufbar unter https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/Vfgh/JFT_20140303_13G00106_00/JFT_20140303_13G00106_00.pdf, S 12.

> ***Hinweis:*** *Wichtig für Gemeinden ist, nicht nur Regelungen über die Einbringung von per E-Mail außerhalb der Amtszeiten geschickten Anbringen zu schaffen und zu veröffentlichen. Hilfreich wären auch Regelungen über Formate, E-Mail-Adressen und derartige Spezifizierungen. Siehe dazu Kapitel 6.5 und insbesondere betreffend E-Mail-Kommunikation auch 6.5.2 und betreffend Dokumentenformate 6.5.6.*

Betreffend allgemeine Themen wie Formatvorgaben, wäre eine konsensual zustande kommende einheitliche Regelung zur Vereinfachung für die Bürger sinnvoll und durchaus wünschenswert.

In bestimmten Bereichen ist eine Entscheidung auf Gemeindeebene die bessere (und bedürfnisgerechtere) Lösung. Dies trifft etwa auf die Festlegung der E-Mail-Adresse(n) zur Einbringung zu. Die Behörden selbst könnten dies im Hinblick auf die höhere Effizienz der Bearbeitung durch Anpassung der E-Mail-Adresse(n) an ihre innere Organisation (Gliederung in Abteilungen) am besten regeln. Es sollte der Gemeinde auch selbst möglich sein, nicht praktikable Kanäle (wie Social Media, Diskussionsforen auf ihrer Webseite und dergleichen) auszuschließen und dafür andere Kanäle zu forcieren (E-Formulare).

> ***Hinweis:*** *Um die rechtswirksame Einbringung von Anbringen auf allen Kanälen zu verhindern, ist es unbedingt erforderlich, Beschränkungen zu implementieren und zu veröffentlichen. Zum Schutz jeder Gemeinde ist daher z. B. auf eine bestimmte E-Mail-Adresse der Behörde (bspw. post@gemeindename.gv.at), an die Anbringen zur wirksamen Einbringung zu richten sind, deutlich hinzuweisen.*

5.2 Interne Bearbeitung

Die öffentliche Verwaltung verfolgt mit ihrer E-Government-Strategie ehrgeizige Ziele. Der Einsatz von IKT soll nachhaltig gefördert werden, da diese Technologien sowohl zu schnelleren Bearbeitung (Effizienz) als auch aufgrund von Daten- und Informationszugängen wie bspw. Register zu besseren Entscheidungen (Effektivität) führen kann.

Um die Stellung Österreichs als wettbewerbsfähigen Wirtschaftsstandort langfristig weiterzuentwickeln, ist es erforderlich, den Aufbau der notwendigen Infrastruktur voranzutreiben und die konsequente Nutzung der neuen Möglichkeiten sicherzustellen.

Die öffentliche Verwaltung hat diesbezüglich eine Vorreiterrolle im gesamteuropäischen Raum übernommen und wichtige Akzente gesetzt. Die Reorganisation zahlreicher interner Prozesse auf Basis moderner IT und die Einführung des ELAK bzw. von SAP in der Haushalts- und Personalverwaltung zählen diesbezüglich zu den prominentesten Bei-

spielen. Der Einsatz von Technologie führt zu effizienteren Prozessabläufen, einer Entlastung der Verwaltungsbediensteten und soll letztendlich auch einen hohen Bürgernutzen ermöglichen. Im Folgenden wird auf den elektronischen Akt (ELAK) und die Amtssignatur eingegangen. Auf die zahlreichen am Markt befindlichen Fachanwendungen wird in weiterer Folge nicht eingegangen.

5.2.1 Der elektronische Akt (ELAK)

Der ELAK ermöglicht Städten und Gemeinden, ihre Verwaltungsabläufe ohne Medienbrüche ablaufen zu lassen, d. h. der Arbeitsvorgang wird vom Antrag über die interne Bearbeitung bis hin zur Zustellung durchgehend elektronisch durchgeführt. Etwaige vorliegende Papieranträge werden digitalisiert und im elektronischen Aktensystem weiterverarbeitet. Die duale Zustellung ermöglicht automatisiert die papierbasierte oder elektronische Zustellung, die von Zustelldiensten übernommen werden kann. Zusätzlich können Daten über normierte Schnittstellen direkt mit anderen Behörden oder auch der Wirtschaft ausgetauscht werden.

5.2.1.1 Ziele und Nutzen für die Verwaltung

Die Ziele bei der Einführung des Elektronischen Aktes können sein:

- durchgehend medienbruchfreie Verfahren vom Online-Formular bis zum elektronischen Bescheid
- interne Verwaltungsprozesse innerhalb von Verwaltungseinheiten bzw. -organisationen elektronisch ablaufen zu lassen
- Gemeindekooperation auf Basis von ELAK-Systemen zu ermöglichen
- Optimierung der Durchlaufzeit von Prozessen
- höhere Fehlerresistenz zu erreichen

ELAK-Systeme sind die Grundlage für medienbruchfreie elektronische Verfahren. Vorhandene Online-Formulare können direkt mit dem ELAK-System verbunden werden, wodurch das händische kopieren von bspw. per E-Mail übersandten Anträgen in andere Anwendungen entfällt. Dadurch wird die Erfassungsarbeit und die Zuweisung des Geschäftsfalles zum zuständigen Sachbearbeiter beschleunigt. Das Risiko von Versäumnissen wird reduziert, weil der Sachbearbeiter in seinem ELAK-System einen klaren Überblick über die bei ihm eingegangenen Anbringen und laufenden Verfahren hat.

> ***Hinweis:*** *Anträge ausschließlich über Standard-Schnittstellen entgegenzunehmen und diese im ELAK-System zuzuordnen und zu bearbeiten reduziert potentielle Fehlerquellen bei der Bearbeitung von Anträgen.*

5. Das elektronische Verfahren

Durch die Verfügbarkeit von Daten und Inhalten können innerhalb der Behörden große Synergieeffekte und Einsparungspotenziale genutzt werden. Die elektronische Verwaltung ist dem Grundsatz der Transparenz verpflichtet; mit dem ELAK erfüllt sie das Prinzip der Nachvollziehbarkeit, da jede Veränderung durch eine Versionierung registriert wird. Aktenverlauf und Genehmigungsaktionen werden genau festgehalten, wodurch ein leicht nachvollziehbarer und kontrollierbarer Geschäftsablauf ermöglicht wird.

Da verschiedene Sachbearbeiter gleichzeitig im Besitz des Originalaktes sein können, entsteht eine parallele Arbeitsstruktur, wodurch die Arbeitsabläufe wesentlich beschleunigt werden können. Voraussetzung für diese Temposteigerung ist, dass zuvor mögliche Vereinfachungen in die Modellierung des ELAK-Systems eingeflossen sind. Verwaltungsintern können Arbeitsschritte reduziert und somit Kosten und Zeit gespart werden. Dies gilt insbesondere für die vereinfachte Bearbeitung und Übermittlung von Daten in behördenübergreifenden Geschäftsfällen.

Ein nicht zu unterschätzender Zeitfaktor ist bspw. die Manipulation mit der Papierablage sowie die Suche nach abgelegten Briefen, Plänen oder Dokumenten. Oft sind Dokumente noch nicht abgeschlossener Verfahren in unterschiedlichen Ordnern archiviert. Insbesondere die Suche nach älteren Akten kann sich aufgrund der fehlenden Kapazitäten bei der Archivierung schwieriger gestalten und längere Zeit in Anspruch nehmen. Im Bereich der Recherche bietet das elektronische Aktenmanagement beträchtliche Vorteile, ebenso bei der Archivierung von Massendaten (z. B. Bescheid-Duplikate).

Hinweis: *Der ELAK gilt als Instrument der Prozessinnovation, denn derzeit ist die Aktenverfolgung oft zeitaufwändig bzw. das Feststellen eines aktuellen Verfahrensstands mit umfangreichen Ermittlungen verbunden. Das ELAK-System ermöglicht den Berechtigten, einen Akt über Schlagwörter oder Volltext aufzufinden, unabhängig davon, in welchem Stadium sich das Verfahren gerade befindet. Durch die Vernetzung mit den jeweiligen Fachanwendungen können verfahrensrelevante Daten (z. B. des Antragstellers) per Knopfdruck in den elektronischen Akt übernommen werden. Für die Sachbearbeiter ist dies komfortabler und zeitsparend.*

Für die Kunden ergeben sich Verbesserungen in der Kommunikation mit der Verwaltung: Straffere Prozesse und parallele Abläufe ermöglichen schnellere Erledigungen von Eingaben. Ein weiterer Vorteil ist die Möglichkeit der Verwaltung, jederzeit Auskunft zu geben, da die Sachbearbeiter einen direkten Zugriff auf die Akten haben und effizientere Recherche betreiben können. Bei entsprechender Infrastruktur kann der Zugriff unabhängig von Ort und Zeit durch berechtigte Benutzer erfolgen. Erledigungen wie Bescheide können den Usern elektronisch zugestellt werden.

Hinweis: *Ziel ist es, für Bürger sowie für Unternehmen eine raschere Abwicklung von Verfahren und damit eine Optimierung des Kundenservice zu erreichen.*

Wer auf elektronischem Weg Anträge einbringt, erwartet, dass diese beschleunigt bearbeitet und nicht auf Papier abgelegt werden. Doch die schnelle Erledigung ist nur möglich, wenn die Leistungserstellung ohne Medienbrüche realisierbar ist. Dann können Verzögerungen (auch durch Entlastung der Mitarbeiter von Routineaufgaben) minimiert und relevante Verfahrensbeschleunigungen erzielt werden. Die Integration des ELAK in vorhandene Applikationen (wie Fachanwendungen) ist anzustreben.

5.2.1.2 ELAK-Einführung

Einer ELAK-Einführung sollten jedenfalls mehrere Schritte vorausgehen, beginnend mit einer Erfassung der laufenden Prozesse, Produkte und Leistungen. Darauf basierend sind Aufbau- und Ablauforganisation zu analysieren, falls angebracht zu reorganisieren bzw. redundante Arbeitsschritte zu reduzieren. Im nächsten Schritt ist zu entscheiden, inwieweit nur einzelne Verfahren oder Bereiche digitalisiert werden oder ob eine durchgehende Digitalisierung aller Verwaltungsprozesse vorgenommen wird.

Hinweis: *Allen Gemeinden ist die Erstellung von Produkt- und Leistungskatalogen, die Erhebung der Verfahrensfrequenzen und in weiterer Folge ihrer internen Prozesse zu empfehlen. In den Fällen mit hoher Verfahrensfrequenz kann daraufhin mittel- und langfristig auch das integrierte Dokumenten- und Aktenmanagement ausgebaut werden, um den direkten Informationsaustausch zwischen elektronischen Aktensystemen zu ermöglichen.*

ELAK-Systeme bzw. Schnittstellen zwischen ELAK-Systemen wurden weiterentwickelt (EDIAKT I und EDIAKT II bis hin zum ***EDIDOC-Standard****).*[68] *EDIDOC kann in verschiedenen „Intensitätsstufen“ implementiert werden.*

Mit dem Standard EDIDOC wurde für den Datenaustausch zwischen unterschiedlichen ELAK-Systemen eine gemeinsame Schnittstelle definiert. Bei der Ausschreibung bzw. bei der Einführung solcher IT-Systeme sollten die österreichischen E-Government-Standards und Konventionen wie z. B. die EDIDOC/EDIAKT II-Schnittstelle berücksichtigt werden, um die Chancen der gemeindeübergreifenden Zusammenarbeit mit Gemeinden, Land und Bund zu wahren. Zum aktuellen Stand der Konventionen siehe http://reference.e-government.gv.at/KONVENTIONEN-WEITERE-KONZEPT.506.0.html.

Sowohl die verantwortlichen Führungskräfte als auch Bedienstete mit täglichem Kundenkontakten sollten miteinbezogen und geschult werden. Praxisorientierte Weiterbildung

[68] *Freitter/Schwarz/Gradwohl/Denner,* XML-Schema EDIDOC Version 1.0.0 vom 6. 3. 2014, http://reference.e-government.gv.at/uploads/media/EDIDOC_1-0-0_20140306_01.pdf, 6.

vertieft das Verständnis für neue Arbeitsweisen und E-Government-Projekte, fördert die Akzeptanz bei IT-Einführungen und steigert die Motivation.

> ***Hinweis:*** *Informierte, kompetente Mitarbeiter können angemessen auf Kundenanfragen reagieren und haben so auch eine Multiplikatorenwirkung für die gesamte Gemeinde. Das Bundeskanzleramt bietet unentgeltliche Weiterbildung wie Trainerausbildungen und Schulungen für alle Verwaltungsebenen an.*

Der ELAK ist ein wesentlicher Baustein bei der E-Government-Umsetzung, vor allem hinsichtlich der Abwicklung interner Prozesse in Verwaltungsorganisationen. Die Verwendung von Papierdokumenten im internen Verwaltungsablauf sollte so weit wie möglich vermieden werden und der ELAK längerfristig den Papierakt ersetzen, denn dadurch können elektronische Anbringen auf Basis standardisierter Online-Formulare automatisiert verarbeitet werden.

5.1.2.4 Rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen

Das System einer elektronischen Aktenführung benötigt die Festlegung gewisser Kriterien, nach denen das Anlegen, die Führung und schließlich die Archivierung der Akten durchgeführt werden. Dazu gehört die vollständige Digitalisierung: Die Aufzeichnungen über Geschäftsfälle sollen nur im ELAK-System erfolgen. So sieht etwa die (aufgrund § 12 BMG) erlassene Büroordnung 2004 vor, dass grundsätzlich alle Aufzeichnungen zu Geschäftsfällen, insbesondere Geschäftsstücke, Erledigungen, Formulare sowie sämtliche zugehörige Grunddaten und Beilagen vom Registrieren bis zum Ablegen im ELAK-System zu führen sind.

Wesentlich ist bei der Einführung eines ELAK-Systems, auch die rechtliche Anordnung darüber zu treffen, dass der ELAK dann „das Original“ darstellt. Andernfalls würde der elektronische Akt lediglich parallel zum Papier-Originalakt existieren, was nicht zu den erwünschten positiven Effekten führen würde. Bei dieser Anordnung handelt es sich um eine organisationsrechtliche Festlegung, die von den jeweiligen Gebietskörperschaften vorzunehmen ist. Die Entscheidung, wie die Aktenführung organisatorisch gestaltet ist und was wie zum Akt zu nehmen ist, obliegt der Behörde aufgrund ihrer Organisationsgewalt selbst. Dementsprechend gibt es auch interne Büroordnungen, wie etwa für den Bund die Büroordnung der Bundesregierung aufgrund § 12 BMG. Die Behörde hat daher zu entscheiden und festzulegen, welche Dokumente intern für ihre Entscheidungsfindung in welcher Form zum Akt zu nehmen sind.

Die durch das Einscannen von Papierdokumenten entstehenden Dateien stellen eine Kopie dar und werden gegenüber Dritten (außerhalb einer Aktenvorlage) nicht wieder zum Original. Wird eine Urkunde gescannt, so bleibt das Papierdokument weiterhin das Original und die elektronische Datei ist eine Kopie davon. Die Datei wird durch den ELAK nicht zum Original. Während der Akt als solcher rein elektronisch geführt werden kann,

weil dies die Behörde so festgelegt hat (einschließlich des Scannens und möglicherweise Vernichtens des „Papier-Eingangsstücks“), kann es erforderlich sein, Papieroriginale außerhalb einer „Aktenvorlage“ auch an Dritte weiterzureichen. Für diesen Fall müssen diese Papieroriginale wohl behördenintern aufbewahrt werden. Dieses Erfordernis ist von der jeweiligen Behörde selbst zu beurteilen und festzulegen.

Die Verwaltungsverfahrensgesetze sowie das E-GovG knüpfen sodann an die zuvor getroffene organisationsrechtliche Regelung an, so z. B. § 16 Abs 2 und § 17 Abs 1 AVG.

> ***Hinweis:*** *Ob und in welcher Form die Aktenführung auf eine elektronische umgestellt wird, ist zunächst der organisationsrechtlichen Festlegung zu entnehmen. Die Verfahrensgesetze geben den Rechtsrahmen dafür vor, dass die Verwaltungsverfahrensvorschriften auch mit dem „ELAK“ eingehalten werden. Bspw. kann der Partei gemäß § 17 Abs 1 AVG – soweit die Behörde die die Sache betreffenden Akten elektronisch führt – Akteneinsicht in jeder technisch möglichen Form gewährt werden.*

Darüber hinaus ist die flächendeckende Umsetzung im gesamten Behördenbereich maßgeblich. Falls bestimmte Prozesse nicht über das ELAK-System abgewickelt werden sollen, müssen diese Ausnahmen genau definiert werden. Sonderregelungen sind denkbar, wenn es sich um höchst sensible Verfahrensbereiche handelt, wo aufgrund des besonderen Datenschutzinteresses die Aktenführung im allgemeinen System nicht anzuraten ist. Auch bestimmte Informationstypen sind aus praktischen oder rechtlichen Gründen schwer als digitales Original zu führen. Dazu zählen Sonderformate wie Pläne, physische Gegenstände als Aktenbestandteil (z. B. Materialproben) oder bestimmte Verträge.

5.1.2.5 Erfolgsfaktoren für die Einführung

Im Sinne eines Change-Managements müssen bei der ELAK-Einführung die Geschäftsprozesse analysiert, optimiert und zum Teil neu gestaltet werden.

Bei der Auswahl des Software-Produkts für die eigene Gemeinde ist eine genaue Auseinandersetzung mit den Anforderungen des Verwaltungsbereiches sowie den Schnittstellen zu anderen Bereichen erforderlich. Die Einführung eines ELAK-Systems ist eine große Herausforderung für jede Organisation. Eine optimale Kooperation von Softwarefirma und Behörde sowie ein breiter Konsens hinsichtlich der ELAK-Einführung innerhalb der Verwaltung sind wichtig.

Die Einführung der elektronischen Aktenverarbeitung wird wesentlich zur Verkürzung der Antragsbearbeitung beitragen. Die Ablöse der traditionellen papierorientierten Aktenverarbeitung wird damit unbedingt erforderlich.

Visionen zur weiteren Optimierung des ELAK-Systems sind BKA (Hrsg.), Elektronischer Dienstleister (2014) http://www.oesterreich.gv.at/DocView.axd?CobId=55514 , zu entnehmen.

5.2.2 Register

Wird der Begriff Register im Alltag verwendet, so ist damit in der Regel ein als Hilfsmittel dienendes Verzeichnis gemeint, bei dem die Reihung der enthaltenen Inhalte oft alphabetisch geschieht. Register des öffentlichen Bereichs können mehrere Gestaltungsformen annehmen. Damit kann ein öffentliches Buch genauso gemeint sein wie eine Datenbank oder eine Kombination eines Fachbereiches mit einem Register. „Verwaltungsregister“ werden von der öffentlichen Verwaltung geführt. Materiengesetze regeln, welche Informationen in die jeweiligen Register aufzunehmen sind.[69]

Einen Überblick über die elektronischen Register kann man sich auf http://digitales.oesterreich.gv.at/site/6761/default.aspx verschaffen. Die dort erläuterten Register sind die Folgenden:

- Adressregister
- Asylwerberinformationssystem
- Bildungsstandregister
- Ergänzungsregister natürlicher Personen
- Ergänzungsregister sonstiger Betroffener
- Firmenbuch
- Führerscheinregister
- Gebäude- und Wohnungsregister
- Grundstücksdatenbank – Digitale Katastralmappe
- Grundstücksdatenbank – Grundbuch
- Hauptverband der Sozialversicherungsträger Personendaten
- Identitätsdokumentenregister
- Stammzahlenregister
- Strafregister
- Unternehmensregister
- Zentrales Anlagenregister
- Zentrales Gewerberegister
- Zentrales Kraftfahrzeugregister

[69] *Winter*, Zentrale Registerlösungen im föderalen Bundesstaat des 21. Jahrhunderts (2011).

- ► Zentrales Melderegister/Standarddokumentenregister
- ► Zentrales Vereinsregister

Wesentliche Aspekte ausgewählter Register werden nachfolgend skizziert.

Zunächst ist zu unterscheiden, wen oder was diese Register betreffen.

Für natürliche Personen, für Sachen bzw. Objekte und für juristische Personen bzw. Unternehmen ist jeweils ein sogenannter „Registerkern"[70] zu schaffen. Dieser soll die Stammdaten beinhalten und diese für die Fachbereiche bereitstellen.

Als Auszug aus den Registern, deren Eintragungen sich auf *natürliche Personen* beziehen, werden das Personenstands- und Staatsbürgerschaftsregister, das Zentrale Melderegister, das Ergänzungsregister natürlicher Personen, die Wählerevidenz und das Gewerberegister behandelt.

Der Schwerpunkt der Eintragungen des Firmenbuchs, des Vereinsregisters, des Ergänzungsregisters sonstiger Betroffener und des Unternehmensregisters liegt in der Beschreibung der Eigenschaften *juristischer Personen bzw.* derjenigen von *Unternehmen.*

Als Beispiele für Register, die Eintragungen über *Sachen bzw. Objekte* enthalten, sind insbesondere das Adressregister (als Teil des Gebäude- und Wohnungsregisters[71]) und die Datenbank im Zusammenhang mit dem Grundbuch zu erwähnen.

5.2.2.1 Natürliche Personen

Personenstands- und Staatsbürgerschaftsregister

Das Personenstands- und Staatsbürgerschaftsregister wurde mit 1. November 2014 in Betrieb genommen[72].

Aus den Erläuterungen des Personenstandsgesetzes 2013 werden die Motive für die Führung eines elektronischen Personenstandsregisters deutlich. Seine Vorteile sind vor allem Transparenz und Steigerung der Effizienz der Behörden. Die Qualität, Vollständigkeit, Richtigkeit und Aktualität der Daten soll gesichert werden. Im Ergebnis wird damit die Übersichtlichkeit erhöht. Ohne das zentral zu führende Personenstandsregister kann es erforderlich sein, drei verschiedene Behörden zu kontaktieren und entsprechende urkundliche Nachweise vorzulegen. Damit soll eine Aufwand- und Kostenersparnis einhergehen. Unter Zuhilfenahme z. B. der Handy-Signatur (zum Konzept Bürgerkarte siehe Kapitel 5.1.2) soll der Bürger sich selbst benötigte Unterlagen/Bestätigungen/Nachweise verschaffen können, indem er sie einfach zu Hause druckt.[73]

---

[70] Detailliertere Informationen im Zusammenhang mit dem Begriff „Registerkern" sind *Winter,* Zentrale Registerlösungen im föderalen Bundesstaat des 21. Jahrhunderts (2011) zu entnehmen.
[71] http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6761/default.aspx.
[72] Weitere Informationen siehe www.bmi.gv.at/cms/BMI_Service/zpr/start/aspx.
[73] ErlRV 1907 BlgNR XXIV.GP, 3 – 4.

5. Das elektronische Verfahren

Gemäß § 44 Abs 2 PStG 2013 kann man aus dem zentralen Personenstandsregister durch Abfrage Informationen über den Zeitpunkt und den Ort des Todes einer Person erhalten. Zu diesem Zweck ist die eindeutige Unterscheidung des Toten von allen anderen Daten(sätzen) durch Angabe von dessen Namen und (mindestens) eines weiteren Merkmals nötig. Als Personenstandsbehörde ist gemäß § 3 Abs 1 und 2 PStG 2013 grundsätzlich die Gemeinde im übertragenen Wirkungsbereich tätig. Im Zusammenhang mit Verpartnerungen ist die Bezirksverwaltungsbehörde zuständig (§ 3 Abs 4 PStG 2013).

Es bestehen Mitwirkungspflichten der ordentlichen Gerichte und der Verwaltungsbehörden. Gemäß § 7 Abs 1 Z 1 PStG 2013 sind ordentliche Gerichte beispielsweise verpflichtet, soweit dies technisch möglich ist, eine Feststellung und Anerkennung einer Vaterschaft zu einem Kind an die am Sitz des Gerichts zuständige Personenstandsbehörde möglichst elektronisch weiterverarbeitbar bekanntzugeben (Für weitere Informationen zu den Mitwirkungspflichten siehe §§ 7, 8 PStG 2013).

Insbesondere gewisse im Inland eintretende Begebenheiten (sogenannte „Personenstandsfälle“) sowie Änderungen des Personenstandes sind gemäß § 35 Abs 1 PStG 2013 einzutragen.

Den Personenstandsbehörden obliegt es gemäß § 53 Abs 3 PStG 2013 auch, die den genannten Personenstandsfällen entsprechenden „Personenstandsurkunden“ (Geburtsurkunde, Heiratsurkunde, Partnerschaftsurkunde, Sterbeurkunde) auszustellen.

Gemäß § 9 Abs 4 PStG 2013 kann – unter der Voraussetzung der technischen Möglichkeit – die Meldung des Personenstandsfalls der Geburt im elektronischen Weg unter Zuhilfenahme der Bürgerkarte (siehe Kapitel 5.1.2) erfolgen. Abgesehen von Geburt und Tod gibt es nach § 1 Abs 2 PStG 2013 noch zwei weitere Personenstandsfälle, die Eintragungen erforderlich machen, nämlich die Eheschließung (§§ 14 – 20 PStG 2013) und die Herbeiführung einer eingetragenen Partnerschaft (§§ 21 – 27 PStG 2013).

Die Personenstandsdaten, zu denen beispielsweise Name, Tag und Ort der Geburt, Geschlecht und Familienstand gehören, werden in § 2 PStG 2013 aufgelistet.

Das Recht auf Auskunftserteilung aus dem Zentralen Personenstandsregister haben gemäß § 52 Abs 1 Z 1 und 2 PStG 2013 Personen, auf die sich die Eintragung bezieht und Personen, deren Personenstand durch die Eintragung berührt wird sowie Personen, welchen die Glaubhaftmachung eines rechtlichen Interesses daran gelingt.

Hinweis: *Eine Auskunft kann – soweit dies technisch möglich ist – auch im elektronischen (Antrags-)Weg, mittels der Bürgerkarte (siehe Kapitel 5.1.2) und unter Verwendung einer Amtssignatur (bei Ausfolgung – siehe Kapitel 5.2.3), erteilt werden (§ 58 Abs 2 PStG 2013).*

Zentrales Melderegister

Die Meldebehörden (gemäß § 13 Abs 1 MeldeG Bürgermeister) sind angehalten, Daten über bei ihnen an- und abgemeldete Menschen im lokalen Melderegister festzuhalten (§ 14 Abs 1 MeldeG). Dem BMI[74] sind die Meldedaten (ausgenommen das Religionsbekenntnis) zu übermitteln (§ 16 Abs 2 MeldeG). Meldedaten sind gemäß § 1 Abs 5 MeldeG alle auf dem Meldezettel (oder dem Gästeblatt bzw. der Hauptwohnsitzbestätigung) ausgefüllten (personenbezogenen) Daten sowie die Melderegister (bzw. ZMR) –Zahl. Sofern das lokale Melderegister durch einen Vorgang geändert wird, sind die diesem zu Grunde liegenden Daten dem Betreiber des ZMR zu überlassen (§ 14 Abs 1 a MeldeG).

Zur An- bzw. Abmeldung ist das Ausfüllen des Meldezettels erforderlich. Erst mit dessen (vollständigem) Vorliegen bei der Behörde, ist der jeweilige Vorgang abgeschlossen (siehe § 4a Abs 1 MeldeG). Für eine Anmeldung müssen darüber hinaus die Identitätsdaten des Unterkunftnehmers festgestellt werden. Diese sind Name, Geschlecht, Geburtsdaten, ZMR-Zahl, Staatsangehörigkeit (bei Fremden zusätzlich Daten über ihr Reisedokument)[75]. § 3 Abs 3 MeldeG nennt als hierfür geeignetes Mittel eine öffentliche Urkunde.

Eine Abmeldung (§ 4 Abs 2 a MeldeG), ein Auskunftsersuchen sowie die Auskunftserteilung (§ 18 Abs 1a MeldeG) kann, sofern die technische Infrastruktur gegeben ist, mit Hilfe der Bürgerkarte (siehe Kapitel 5.1.2) im elektronischen Weg vorgenommen werden.

Sofern eine Person durch Angabe des Vor- und Nachnamens und eines weiteren Identifizierungsmerkmals (wie etwa bPK für die Verwendung im privaten Bereich oder Geburtsdatum) eindeutig identifiziert werden kann, können aus dem ZMR Informationen über den aktuellen oder zuletzt gemeldeten Hauptwohnsitz dieser Person abgefragt werden. Darüber hinausgehende Auskünfte (betreffend andere Wohnsitze) werden nur bei Nachweis eines berechtigten Interesses gegeben (siehe § 16 Abs 1 MeldeG).

Ergänzungsregister natürlicher Personen (ERnP)

Die Identifikation des Users bei der Verwendung des Konzepts Bürgerkarte erfolgt, sofern es sich um eine natürliche, im ZMR eingetragene Person handelt, über die aus der ZMR-Zahl abgeleitete Stammzahl und das daraus gebildete bPK.

Für den Fall, dass eine natürliche Person die Bürgerkarte nutzen möchte, die nicht im ZMR eingetragen ist – wie beispielsweise Auslandsösterreicher, ausländische Arbeitspendler und Diplomaten[76] – wurde das Ergänzungsregister für natürliche Personen eingerichtet. Diesen Personen wird dann anstatt einer ZMR-Zahl eine Ordnungsnummer (ON) zugewiesen. Gemäß § 7 Abs 1 ERegV 2009 ist die ON in gleicher Weise zu bilden wie eine ZMR-Zahl.

---

[74] Technischer Betreiber des ZMR ist das Referat IV/2/d des BMI, siehe http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_ZMR/.

[75] Siehe § 1 Abs 5 a MeldeG.

[76] http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_ZMR/historie/start.aspx.

Aus dieser Ordnungsnummer wird gemäß § 7 Abs 1 StZRegV die Stammzahl des Inhabers der verwendeten Bürgerkarte/Handy-Signatur abgeleitet.

Die ERegV 2009 regelt die Eintragung im Ergänzungsregister natürlicher Personen und auch die Eintragung sonstiger Betroffener genauer.

Wählerevidenz

Die Wählerevidenz ist ein Register, das als Basis für im Vorfeld von Wahlen (Nationalrat, Bundespräsident) oder im Zuge der Vorbereitung (direkt-) demokratischer Instrumente (z. B. Volksbefragung, Volksabstimmung) zu erstellende Verzeichnisse (siehe § 1 Abs 1 Wählerevidenzgesetz) herangezogen wird.

Gemäß § 1 Abs 2 Wählerevidenzgesetz sind die Gemeinden für die Führung der Wählerevidenz (im übertragenen Wirkungsbereich) zuständig. Zur Einsichtnahme in die Wählerevidenz ist jedermann berechtigt, der deren Vollständigkeit bzw. Richtigkeit kontrollieren möchte (§ 3 Abs 1 Wählerevidenzgesetz). Fehler oder Unvollständigkeiten können als Korrekturen infolge durch Staatsbürger gestellter Berichtigungsanträge (insbesondere §§ 4-8 Wählerevidenzgesetz) oder durch amtswegige Änderungen der Gemeinde (§ 9 Wählerevidenzgesetz) behoben werden.

Die Daten der Wählerevidenz sind bei elektronischer Führung an das BMI elektronisch weiterzuleiten und können für die Versendung von Wahl- oder Stimmkarten mit den Daten des ZMR verknüpft werden (siehe § 3 Abs 4 Wählerevidenzgesetz).

Gewerberegister

Gemäß § 365e GewO ist die Bezirksverwaltungsbehörde verpflichtet, jedermann über gewisse Daten aus dem zentralen Gewerberegister Auskunft zu erteilen. Über eine Gruppe von Daten darf nur in Kenntnis gesetzt werden, wer ein berechtigtes Interesse hat. Über bestimmte Daten darf prinzipiell keine Information erteilt werden[77].

> ***Hinweis:*** *Die frei zugänglichen Daten können im Internet gegen Entgelt abgefragt werden (siehe § 365 e Abs 4 GewO).*

Inhalt des Gewerberegisters sind Daten über natürliche Personen nach § 365a GewO und Daten über andere Rechtsträger gemäß § 365 b GewO. Die dezentralen Gewerberegister werden durch Übermittlung der Daten an das vom BMWA (bzw. derzeit BMWFW) geführte zentrale Gewerberegister vereinigt (§ 365 c GewO).

Weiterführende Informationen betreffend das Gewerberegister sind unter http://usp.gv.at und www.bmwfw.gv.at/Unternehmen/Gewerbe/Seiten/ZentralesGewerberegister.aspx zu finden.

---

[77] Der Wirtschaftskammer Österreich und den Sicherheitsbehörden ist unter gewissen Voraussetzungen unbeschränkt Auskunft aus dem zentralen Gewerberegister zu geben (§ 365 e Abs 2 GewO 1994).

5.2.2.2 Juristische Personen/Unternehmen

Firmenbuch

Im Firmenbuch sind einerseits allgemeine Informationen über eingetragene Einzelunternehmer und Gesellschaften wie etwa über die Rechtsform, die Vertretungsbefugnis und den Unternehmensgegenstand verfügbar (sogenannte „Allgemeine Eintragungen“, siehe § 3 FBG). Andererseits werden gemäß §§ 4 – 9 FBG je nach Art des Unternehmens bzw. der Gesellschaft bestimmte weitere Angaben erforderlich („Besondere Eintragungen“). Die Urkundensammlung beinhaltet Urkunden, die gerichtlich verwahrt werden oder solche, deren Vorlage für eine Eintragung erforderlich war (§ 12 Abs 1 FBG). Sowohl Hauptbuch als auch Urkunden sind gemäß § 29 FBG als Datenbank zu führen.

Gemäß § 34 Abs 1 FBG ist grundsätzlich jeder zur elektronischen Einzelabfrage berechtigt. Auszüge aus dem Firmenbuch sind etwa bei dem für Handelssachen zuständigen Gerichtshof erster Instanz, in dessen Sprengel das Unternehmen bzw. die nicht neu strukturierte Gesellschaft ihren inländischen Sitz oder ihre inländische Hauptniederlassung hat und – soweit dies infrastrukturell möglich ist – auch bei den Bezirksgerichten erhältlich. (Die genaue Regelung ist § 33 Abs 3 FBG iVm § 120 JN zu entnehmen.) Auch Notare sind gegenüber jedermann zur Gewährung von Einsicht in das Firmenbuch verpflichtet (§ 35 FBG).

Das zentrale Gewerberegister ist mit dem Firmenbuch verknüpft, sodass die in § 13 Abs 2 FBG normierte Verpflichtung der Gewerbebehörde zur Mitteilung an das Gericht gewährleistet ist.

Vereinsregister

Ein Verein im Sinne des Vereinsgesetzes 2002 ist ein

- freiwilliger,
- auf Dauer angelegter,
- aufgrund von Statuten organisierter Zusammenschluss
- mindestens zweier Personen
- zur Verfolgung eines bestimmten, gemeinsamen, ideellen Zwecks (siehe § 1 Abs 1 VerG).

Das Zentrale Vereinsregister (ZVR) ist ein beim Bundesministerium für Inneres eingerichtetes öffentliches Register, in dem alle österreichischen Vereine eingetragen sind. Gespeichert sind darin beispielsweise das Datum des Entstehens des Vereins, der Sitz, die Zustelladresse, die Namen der organschaftlichen Vertreterinnen bzw. Vertreter. Weitere Informationen darüber, welche Daten im Vereinsregister beinhaltet sind, enthält § 16 VerG.

Jedem Verein wird eine Zahl – die sogenannte ZVR-Zahl – zugewiesen.

Jeder Bürger kann über die Daten eines bestimmten Vereins, für den keine Auskunftssperre besteht, Auskunft verlangen. Eine solche Vereinsregisterabfrage kann auch gebührenfrei online auf der Seite des Bundesministeriums für Inneres durchgeführt werden (siehe insbesondere § 19 Abs 3 VerG).

Ergänzungsregister sonstiger Betroffener (ERsB)

Bei juristischen Personen wird – falls vorhanden – die Firmenbuchnummer oder Vereinsregisternummer zur Herleitung der Stammzahl verwendet[78].

„Sonstige Betroffene" sind keine natürlichen Personen, sondern andere rechtsfähige Gebilde, die nicht im Firmenbuch oder Zentralen Vereinsregister eingetragen sind. Wie im Fall einer natürlichen Person ohne ZMR-Eintragung wird auch juristischen Personen ohne Eintragung im Firmenbuch oder Zentralen Vereinsregister eine Ordnungsnummer zugeteilt.

Unternehmensregister

Die Bundesstatistik ist gemäß § 1 Bundesstatistikgesetz ein nicht personenbezogenes Informationssystem des Bundes, das den Bundesorganen, der Wissenschaft, der Wirtschaft und der Öffentlichkeit wirtschaftliche, demografische, soziale, ökologische, und kulturelle Daten zur Verfügung stellen soll.

Gemäß § 25 Abs 1 Bundesstatistikgesetz ist die Bundesanstalt verpflichtet, ein Unternehmensregister zu führen. Darin beinhaltet sind regelmäßig zu aktualisierende Daten, wie unter anderem Identifikationsmerkmale der Unternehmen (§ 25 Abs 1 Z 1 Bundesstatistikgesetz nennt als solche beispielhaft unter anderem Bezeichnung, Name, Rechtsform, Firmenbuchnummer) und Adressmerkmale (§ 25 Abs 1 Z 2 Bundesstatistikgesetz). Die Bundesanstalt soll gemäß § 25 Z 4 Bundesstatistikgesetz vor der Eintragung in das Unternehmensregister eine Schlüssigkeitsprüfung anhand des Gebäude- und Wohnungsregisters durchführen. Bei juristischen Personen, Personengesellschaften, Personengemeinschaften und Personenvereinigungen sollen etwa die nach der Satzung vertretungsbefugten Personen mit deren eindeutigen Identitätsmerkmalen gemäß § 2 Z 2 E-GovG[79] benannt werden (§ 25 Abs 1 Z 4 Bundesstatistikgesetz).

Zur Führung des Unternehmensregisters sind verschiedene Register damit verknüpft bzw. lösen Vorgänge, die für andere Register relevant sind, eine Übermittlungsverpflichtung von Informationen derjenigen Behörden aus, die die genannten Vorgänge durchführen (z. B. Mitteilungspflicht der BMI über Daten aus dem Vereinsregister gemäß § 25 Abs 2 PStG 2013).

---

78 http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5238/default.aspx.

79 Als eindeutige Identität definiert § 2 Z 2 E-GovG die unverwechselbare Unterscheidung des Betroffenen von allen anderen durch eindeutige Merkmale. Dabei kann „Betroffener" sowohl eine natürliche als auch eine juristische Person (und auch ein anderer Teilnehmer des Rechts- oder Wirtschaftsverkehrs mit eigener Identität, siehe § 2 Z 7 E-GovG) sein.

5.2.2.3 Sachen/Objekte

Adressregister

Die Funktionen des Grenzkatasters sind nach § 8 VermG im Wesentlichen der Nachweis der Grenzen der Grundstücke, die Ersichtlichmachung bestimmter Eigenschaften der Grundstücke sowie der Adressen der Grundstücke. Neben dem technischen Teil des Grenzkatasters und dem Grundstücksverzeichnis, beinhaltet er auch das Adressregister (§ 9 Abs 1 VermG). Er soll – wo dies möglich ist – nach § 9 Abs 1 VermG elektronisch geführt und mit dem Grundbuch zur sogenannten „Grundstücksdatenbank“ verknüpft werden.

Das Adressregister enthält Adressen von Grundstücken und Gebäuden sowie zahlreiche weitere Angaben, wie etwa solche zur Nutzung oder Vulgo-/Hofnamen (siehe § 9 a VermG; Detailliertere Informationen über die Angaben einer geocodierten Adresse gemäß § 9 a Abs 2 VermG sind der Adressregisterverordnung zu entnehmen.).

Mit wenigen Ausnahmen[80] sind die Daten des Grenzkatasters öffentlich (§ 14 Abs 1 VermG). Jedermann darf daher grundsätzlich gemäß § 14 Abs 4 VermG (soweit dies insbesondere technisch möglich ist) elektronisch Einsicht in den Grenzkataster nehmen.

Das zentrale Gebäude- und Wohnungsregister wird von der Bundesanstalt Statistik Österreich geführt (§ 1 GWR-G) und soll nach der genannten Gesetzesstelle der Bundesstatistik, Forschung und Planung dienen. Darin beinhaltet sind beispielsweise die Adressen und/oder die weitergehende Beschreibung von Grundstücken, Gebäuden, Bauvorhaben und Wohnungen (§ 3 GWR-G). Das Register wird unter Zuhilfenahme anderer Register wie etwa des ZMR und unter Verwendung von bestimmten Verwaltungsdaten – insbesondere der Gemeinden – befüllt (§ 4 GWR-G). Für die zur Übersendung von Daten verpflichteten Stellen ist die Online-Applikation „Adress-GWR-Online“ bereitgestellt.

Beim GWR handelt es sich nicht um ein öffentliches Register. Die Regelungen über den Zugriff auf das GWR sind § 7 GWR-G zu entnehmen. Zugriffsberechtigt sind unter anderem Gemeinden und Bundesminister. Der jeweils bestehende Online-Zugriff erstreckt sich aber nicht auf alle Daten, sondern ist eingeschränkt zulässig. Gemeinden wird im Wesentlichen Zugang zu den lokalen Daten gewährt, die sie zur Erfüllung ihrer gesetzlichen Aufgaben benötigen.

Grundbuch

Das Grundbuch ist ein öffentliches Register. Daher ist zur elektronischen Abfrage auch grundsätzlich jedermann berechtigt (§ 6 GUG). Von dieser Regel ausgenommen sind Abfragen aus dem in der Grundstücksdatenbank und in der Urkundendatenbank enthaltenen Personenverzeichnis. Diese dürfen nicht von jedem durchgeführt werden. Dazu sind (in engen Grenzen) etwa Rechtsanwälte, Notare, Dienststellen des Bundes, der

[80] Eine Ausnahme vom Grundsatz der Öffentlichkeit des Registers sind beispielsweise Angaben zur Eignung des Gebäudes für Wohnzwecke (§ 14 Abs 1 iVm § 9 a Abs 3 Z 8 VermG).

Länder und Gemeinden sowie der Hauptverband der Sozialversicherungsträger berechtigt (§ 6 GUG).

Über die sie selbst betreffenden Eintragungen ist Personen Einsicht in das Personenverzeichnis zu gewähren. In anderen Fällen wird das Vorliegen eines rechtlichen Interesses an der Einsicht in das Personenverzeichnis gefordert (§ 5 Abs 4 GUG).

> ***Hinweis:*** *Notare trifft die Verpflichtung, jedem in ihrer Kanzlei (elektronische) Einsicht in das Grundbuch zu gewähren (§ 7 GUG).*

Eingetragen werden können gemäß § 8 GBG Einverleibungen, Vormerkungen und Anmerkungen. Das GBG enthält nähere Informationen über das Grundbuch, insbesondere auch betreffend dessen Aufbau und die Arten der Eintragung.

Herausforderungen und Potentiale von Registern

Die Registerlandschaft in Österreich befindet sich in einem Entwicklungsprozess.

Viele Vereinfachungen haben die bestehenden Lösungen bereits geschaffen. Insbesondere sind durch Verknüpfungen von Registern untereinander Vorlagen von Dokumenten durch Bürger in gewissen Fällen obsolet geworden.

Daten sollen, sofern sie in einem Register vorhanden sind, nur einmal verwendet bzw. abgelegt und anschließend referenziert werden. Die Speicherung von ‚Duplikaten' von Datensets soll vermieden werden.

Behörden, die die Richtigkeit von solchen Daten als Vorfrage zu beurteilen haben, die in einem öffentlichen elektronischen Register eingetragen sind, sind bei Vorliegen der Voraussetzungen (Zustimmung des Betroffenen oder gesetzliche Ermächtigung) verpflichtet, die Daten – sofern erforderlich – selbst im elektronischen Weg zu erheben. Die Vorlage eines Nachweises der Partei bzw. des Beteiligten wird durch diesen Vorgang ersetzt (vgl § 17 Abs 2 E-GovG).

Dies sorgt für Zeit- und Kostenersparnis bzw. effiziente Nutzung vorhandener Ressourcen auf beiden Seiten des Verwaltungsverfahrens, sohin für die Behörde und die Partei(en).

Als Herausforderung, die in diesem Gebiet weiterhin besteht, können die Verrechnungsmodalitäten gesehen werden:

Die Verrechnungssysteme für Abfragen aus Registern sind uneinheitlich. Sowohl Systeme unentgeltlicher Nutzung als auch solche mit Pauschaltarifen oder der getrennten Verrechnung jeder einzelnen Abfrage existieren nebeneinander.[81]

[81] *Winter,* Zentrale Registerlösungen im föderalen Bundesstaat des 21. Jahrhunderts.

5.2.3 Die Amtssignatur

Für schriftliche Ausfertigungen ordnet § 18 Abs 4 AVG an, dass sie neben der Bezeichnung der Behörde, das Datum der Genehmigung sowie den Name des Genehmigenden zu enthalten haben. Wird die Erledigung als elektronisches Dokument ausgefertigt, so muss sie mit einer Amtssignatur versehen sein. An Ausdrucke oder an Kopien von Ausdrucken einer derartigen amtssignierten, elektronisch erfolgten Erledigung wird keine weitere Anforderung gestellt.

Für Ausfertigungen, die keine Ausdrucke oder Kopien von Ausdrucken amtssignierter elektronisch ausgefertigter Erledigungen sind, gibt es zwei Möglichkeiten: Sie können entweder vom Genehmigenden unterschrieben werden oder von der Kanzlei beglaubigt werden (siehe § 18 Abs 4 AVG). Jedenfalls ist zwischen der Herstellung der Ausfertigung und der Zustellung ein weiterer Akt erforderlich, der im Fall einer Erledigung durch ein elektronisch erstelltes, amtssigniertes Dokument unterbleiben kann. Die Verwendung der Amtssignatur führt durch diese Vereinfachung zur Ersparnis von Zeit und Kosten auf Seiten der Behörde.

5.2.3.1 Verpflichtende Nutzung der Amtssignatur

Im Zuge der Novellierung des AVG durch das Verwaltungsverfahrens- und Zustellrechtsänderungsgesetz 2007 wurde in § 18 Abs 4 AVG unter Bezugnahme auf § 19 E-GovG normiert, dass Ausfertigungen in Form von elektronischen Dokumenten mit einer Amtssignatur versehen sein müssen.

Für die notwendige Umstellung bei den Behörden wurde bis zur Anordnung der umfassenden Verwendung von Amtssignaturen eine Übergangsfrist bis zum 31. 12. 2010 vorgesehen (§ 82 a AVG).

Hinweis: *Seit 1. 1. 2011 ist auf jede elektronische Ausfertigung eine Amtssignatur anzubringen.*

5.2.3.2 Ausgestaltungen der Amtssignatur

Die Amtssignatur ist die elektronische Signatur einer Behörde. Als Pendant zur elektronischen Signatur natürlicher Personen kann damit die Behörde als solche signieren bzw. für die Behörde signiert werden.

Definiert wurde die Amtssignatur als fortgeschrittene elektronische Signatur im Sinn des SigG (siehe Kapitel 5.1.2.2) mit einem besonderen Attribut im Signaturzertifikat (§ 19 Abs 1 E-GovG). Dieses Attribut, der sogenannte „Object Identifier[82]“ der Behörde, drückt aus, dass das Dokument von einer Behörde stammt. Visualisiert wird dies durch die im

[82] http://reference.e-government.gv.at/uploads/media/OID-T1-1_0_0_2009_0227.pdf

Internet veröffentlichte Bildmarke sowie einen (schriftlichen) Hinweis darauf, dass das Dokument amtssigniert wurde (§ 19 Abs 3 E-GovG).

REPUBLIK ÖSTERREICH .BPD Demo @ AMTSSIEGEL	Unterzeichner	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
	Datum/Zeit-UTC	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
	Prüfinformation	Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://hierdieURL1.gv.at Informationen zur Prüfung des Ausdrucks finden Sie unter: https://hierdieURL2.gv.at
Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert. Auch ein Ausdruck dieses Dokuments hat gemäß § 20 E-Government-Gesetz die Beweiskraft einer öffentlichen Urkunde.	

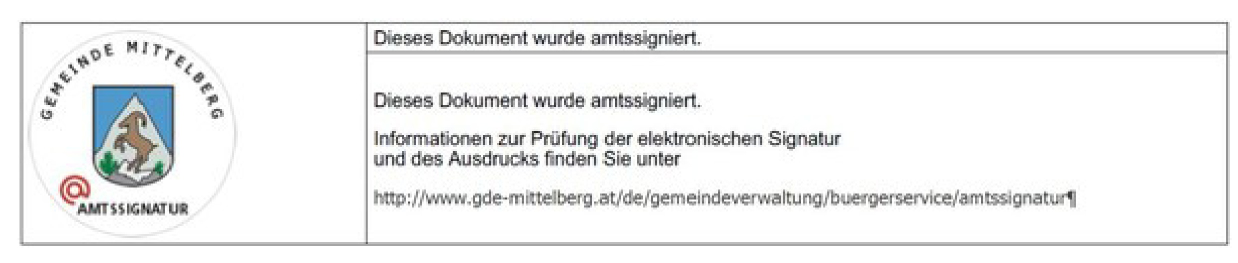
Abbildung 5: Empfohlene Darstellung der Amtssignatur
Quelle: BKA/Plattform Digitales Österreich



Abbildung 6: Darstellung der Bildmarke des BKA[83]

	Dieses Dokument wurde amtssigniert. Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur und des Ausdrucks finden Sie unter: www.signaturpruefung.gv.at bzw. www.ernstbrunn.gv.at

Abbildung 7: Visualisierung der Amtssignatur der Marktgemeinde Ernstbrunn[84]
(Links sieht man die Bildmarke)



Dieses Dokument wurde amtssigniert.

Dieses Dokument wurde amtssigniert.

Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur
und des Ausdrucks finden Sie unter

http://www.gde-mittelberg.at/de/gemeindeverwaltung/buergerservice/amtssignatur¶

Abbildung 8: Visualisierung der Amtssignatur der Gemeinde Mittelberg[85]

---

[83] Quelle: https://amtssignatur.brz.gv.at/bildmarken/index.htm Diese Webseite bietet eine Übersicht über zahlreiche gemäß § 19 Abs 3 E-GovG veröffentlichte Bildmarken.

[84] Die Amtssignatur wurde der Gemeindewebsite entnommen: http://www.ernstbrunn.gv.at/system/web/zustaendigkeit.aspx?menuonr=223468914&detailonr=223468948.

Es sind trotz der Definition der Amtssignatur als fortgeschrittene elektronische Signatur im Sinn des SigG zwei verschiedene Ausprägungen einer Amtssignatur denkbar.

Die Umsetzung einer Amtssignatur kann in Form einer fortgeschrittenen oder auch als qualifizierte elektronische Signatur erfolgen:

Die Amtssignatur als fortgeschrittene elektronische Signatur

Eine fortgeschrittene elektronische Signatur kann softwarebasiert ausgelöst werden.

Die Amtssignatur als qualifizierte elektronische Signatur

Eine qualifizierte elektronische Signatur zeichnet sich dadurch aus, dass sie ein qualifiziertes Zertifikat beinhaltet und von einer sicheren Signaturerstellungseinheit erstellt wird (siehe Kapitel 5.1.2.3).

Ein solches qualifiziertes Zertifikat ist gemäß § 2 Z 9 SigG jedoch zwingend ein Zertifikat einer natürlichen Person. Daher kann die Behörde als solche nicht Inhaberin der qualifizierten Signatur sein.

Als Bindeglied zwischen einer qualifizierten elektronischen Signatur und der Behörde muss deshalb eine natürliche Person fungieren. Diese kann etwa der Bürgermeister sein, der für die Behörde, aber unter Verwendung der auf seine (natürliche) Person zugeschnittenen qualifizierten Signatur in seiner Funktion als Bürgermeister signiert. Vorstellen kann man sich diesen Vorgang analog des Handelns eines Geschäftsführers einer GmbH für diese. Eine Gesellschaft kann selbst nicht handeln. Sie bedient sich dazu natürlicher Personen. Der Geschäftsführer unterschreibt selbst, handelt jedoch in der Rolle des Geschäftsführers der GmbH für diese und nicht für sich selbst wie er es im privaten Umfeld (mit derselben Unterschrift) tun würde.

Vor- und Nachteile beider Ausprägungen

Der Vorteil dieser Variante liegt darin, dass der Name der natürlichen Person bzw. diese als solche präsent ist. Der mit dieser Version verbundene Nachteil ist die geringe Flexibilität. Damit sind Konstellationen gemeint, in denen etwa die natürliche Person, die Inhaberin des qualifizierten Zertifikats ist, urlaubs- oder krankheitsbedingt nicht anwesend ist oder überhaupt aus dem Dienst ausscheidet. Für diese Fälle müssten genaue Vertretungsregeln getroffen werden. Dies erfordert mehrere qualifizierte elektronische Signaturen mehrerer Mitarbeiter für eine Behörde.

Organisatorisch einfacher zu handhaben ist die Nutzung einer fortgeschrittenen elektronischen Signatur als Amtssignatur. In diesem Fall zeichnet die Behörde als solche. Daraus folgt, dass die Herstellung einer derartigen Amtssignatur für sämtliche Mitarbeiter bzw. diese, die intern dazu ermächtigt werden, unkompliziert möglich ist.

[85] Quelle: https://www.gde-mittelberg.at/de/gemeindeverwaltung/buergerservice/amtssignatur.

5.2.3.3 Sicherheit der Amtssignatur

Durch das Design der Amtssignatur erkennt der Bürger das Herrühren des Dokuments von einer Verwaltungsbehörde schnell und einfach. Das Vertrauen der Verwaltungskunden in die Verwaltung kann durch einen einheitlichen Auftritt nach außen gestärkt werden.

Der hohe Stellenwert, den die Sicherstellung der Verwendung der Amtssignatur nur durch berechtigte Signatoren für den Gesetzgeber hat, wird durch die in § 22 Abs 1 Z 5 E-GovG enthaltene (Verwaltungs-) Strafbestimmung deutlich. Nach dieser Gesetzesstelle ist (von der Bezirksverwaltungsbehörde) mit einer Geldstrafe von bis zu € 20 000 zu bestrafen, wer eine Amtssignatur entgegen § 19 Abs 2 E-GovG verwendet oder ihre Verwendung vortäuscht. Anzuwenden ist diese Regelung auf Taten, die weder gerichtlich strafbar sind, noch durch eine andere Verwaltungsstrafbestimmung mit Strafe bedroht sind.

Die Amtssignatur in elektronischer Form ausgestellter und danach ausgedruckter Dokumente kann durch Rückführung des Dokuments aus der ausgedruckten in die elektronische Form geprüft werden (§ 19 Abs 3 letzter Satz E-GovG enthält die Pflicht des Auftraggebers, die zur Prüfung notwendigen Informationen zur Verfügung zu stellen). Ist dies nicht vorgesehen, muss das Dokument anders verifizierbar sein.

Das Dokument selbst hat Ausführungen über diese Möglichkeiten zu enthalten (§ 20 Abs 1 E-GovG). Die Verifizierung wurde nachträglich eingeführt. Verifizierbar ist das Dokument bspw. durch Abrufbarkeit aus einem elektronischen Bescheidarchiv oder durch Angabe einer Kontaktadresse, bei der Auskunft über die Echtheit des Dokuments erteilt (bzw. eingeholt) werden kann.

5.2.3.4 Auswirkungen auf die Beweiskraft

Gemäß § 20 E-GovG hat ein auf Papier ausgedrucktes elektronisches Dokument einer Behörde die Beweiskraft einer öffentlichen Urkunde gemäß § 292 ZPO, wenn das elektronische Dokument mit einer die gesetzlichen, insbesondere in § 20 E-GovG gestellten Anforderungen erfüllenden Amtssignatur versehen wurde.

Diese Anordnung hat große Bedeutung in einem Zivilprozess, da sie zu einer erheblichen Beweiserleichterung (bzw. eigentlich Beweislastumkehr) führt:

Grundsätzlich muss jemand, der sich auf eine Privaturkunde beruft, im Bestreitungsfall deren Echtheit[86] beweisen. § 310 Abs 1 ZPO regelt die gesetzliche Vermutung der Echtheit von öffentlichen Urkunden. (Echt ist eine Urkunde dann, wenn sie tatsächlich von dem vermeintlichen Aussteller herrührt.[87])

Gemäß § 292 Abs 1, 1. Satz ZPO begründen Urkunden, welche im Geltungsbereich dieses Gesetzes von einer öffentlichen Behörde innerhalb der Grenzen ihrer Amtsbefugnis-

[86] § 312 Abs 2 ZPO.
[87] RIS-Justiz, RS0040481.

se oder von einer mit öffentlichem Glauben versehenen Person innerhalb des ihr zugewiesenen Geschäftskreises in der vorgeschriebenen Form auf Papier oder elektronisch errichtet sind (öffentliche Urkunden), **vollen Beweis** dessen, was darin von der Behörde amtlich verfügt oder erklärt, oder von der Behörde oder der Urkundsperson bezeugt wird. § 292 Abs 2 ZPO erklärt den Beweis der Unrichtigkeit des bezeugten Vorganges oder der bezeugten Tatsache oder der unrichtigen Beurkundung für zulässig.

Diesfalls müsste der Beweis „in die umgekehrte Richtung" angetreten werden. Es müsste bewiesen werden, dass die öffentliche Urkunde nicht echt bzw. (inhaltlich) nicht richtig ist.

Durch die Amtssignatur

- *wird die Erkennbarkeit der Herkunft des Dokuments von einer Behörde erleichtert,*
- *ist die Überprüfbarkeit der elektronischen Signatur bzw. Verifizierbarkeit des Dokuments gegeben und*
- *kommt einem auf Papier ausgedruckten Dokument einer Behörde – das in elektronischer Form mit einer Amtssignatur versehen wurde – die Beweiskraft einer öffentlichen Urkunde gemäß § 292 ZPO zu.*

Nach der internen Bearbeitung des Anbringens und der amtssignierten Erstellung des die Sache erledigenden Dokuments, ist im nächsten Schritt dafür zu sorgen, dass der Einschreiter eine Ausfertigung der Erledigung erhält.

Der Vorgang, den die Rechtsordnung zu diesem Zweck anordnet, ist die im ZustellG geregelte Zustellung.

Das ZustellG unterscheidet zwischen der physischen Zustellung (§§ 13 – 27 ZustellG) und der elektronischen Zustellung (§§ 28 – 37 a ZustellG). Sowohl die physische Zustellung als auch die elektronische Zustellung kann mit oder ohne Zustellnachweis durchgeführt werden.

Im gegenständlichen Kontext der Darstellung eines elektronisch geführten Verfahrens wird im Nachfolgenden der Fokus auf die elektronische Zustellung – bzw. auf das Modell der dualen Zustellung – gelegt.

5.3 Elektronische Zustellung

„Duale Zustellung" bedeutet, dass der Zustellvorgang grundsätzlich mit der Abfrage beginnt, ob der Empfänger bei einem elektronischen Zustelldienst[88] registriert ist. Die Ant-

[88] http://www.zustellung.gv.at.

wort dieser Frage bestimmt die weitere automatisierte Vorgehensweise. Entsprechend den Erfordernissen im Einzelfall wird die Zustellung schließlich elektronisch oder in Papierform vorgenommen.

Die duale Zustellung bietet eine einheitliche Schnittstelle für alle Zustellvorgänge. Für den Verwaltungsmitarbeiter ist es unerheblich, ob die Zustellung im Ergebnis elektronisch oder auf Papier erfolgt. Wenn er sich der dualen Zustellung bedient, tätigt er in beiden Fällen die gleichen Arbeitsschritte, um die Zustellung in Gang zu setzen.[89]

Auch die Rückmeldung kann – unabhängig davon, ob in Papierform oder elektronisch zugestellt worden ist – durch die Web-Services des MOA ZS[90] erfolgen. Nach einer Zustellung in Papierform kann der Zustellnachweis („Rückschein") in eingescannter Form unter Verwendung des MOA ZS rückübermittelt werden.

Das MOA ZS ist die Software, womit die Zustellkopfabfrage (Ist der Empfänger bei einem Zustelldienst angemeldet? Bei welchem Zustelldienst ist er angemeldet?) durchgeführt wird. Auch die Frage der Zustellung in elektronischer Form oder in Papierform kann durch diese Software gelöst werden. MOA ZS bringt die Amtssignatur auf und übermittelt das Dokument schließlich an die Druckstraße oder den entsprechenden elektronischen Zustelldienst.[91]

Das Service dieser ‚dualen Zustellweiche' wurde 2014 durch die Bundes-Beschaffungs GmbH (BBG) ausgeschrieben und ist jederzeit abrufbar.[92]

5.3.1 Exkurs: Module für Online Applikationen (MOA)

Module für Online Applikationen (MOA) sind Software-Komponenten, die zur Schaffung von Schnittstellen für Web-Applikationen (Anwendungen) dienen. Nach Ihrer Funktion werden folgende MOA unterschieden:[93]

- ► MOA ID (Auslesen der Identitätsdaten bzw. Identifikation)
- ► MOA SP (Prüfung einer Signatur)
- ► MOA SS (Erstellung einer Signatur)
- ► MOA ZS (Zustellung)

89 Vgl. BKA (Hrsg.), E-Government ABC 206. Siehe http://www.digitales.oesterreich.gv.at/abc.
90 Zur Bedeutung von MOA siehe nachfolgendes Kapitel: Exkurs: Module für Online Applikationen.
91 http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5241/default.aspx.
92 http://www.bbg.gv.at/kunden/produkte-vertraege/produktfamilien/vertraege/?user_bbg_pi3%5Buid%5D=5&cHash=8c1b28876d048ae0f43e72ba3040ce67#x3 sind weitere Informationen dazu zu entnehmen.
93 http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5241/default.aspx.

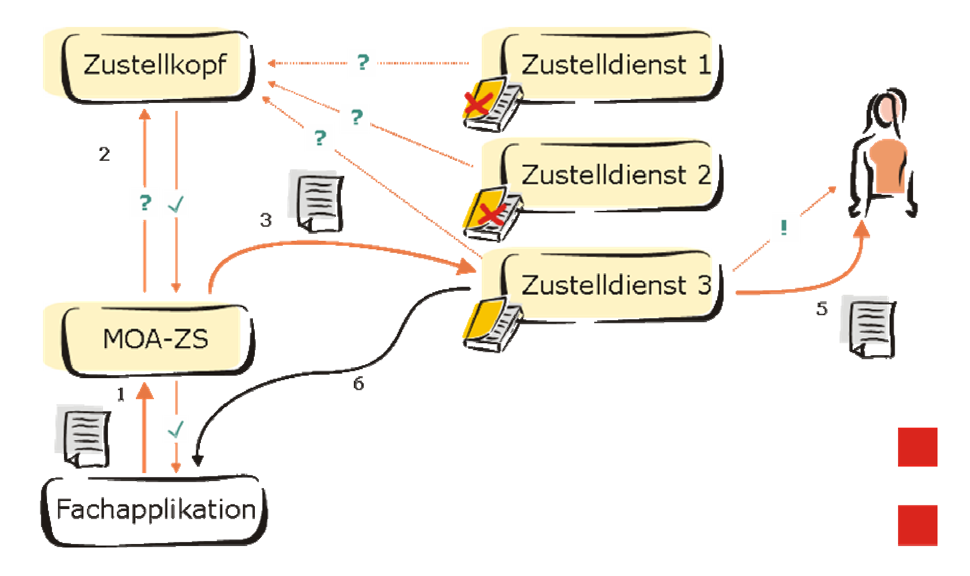


Abbildung 9: Darstellung der elektronischen Zustellung mit Hilfe des MOA ZS
Quelle: BKA/Plattform Digitales Österreich[94]

Die elektronische Zustellung bietet nicht nur mehr Komfort bei der Zustellung im Rahmen der Hoheitsverwaltung, sondern kann auch im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung genutzt werden.

Es sind vier Wege der Anordnung einer elektronischen Zustellung nach ZustG denkbar:

Die elektronische Zustellung kann durch einen Zustelldienst (mit oder ohne Zustellnachweis), an einer elektronischen Zustelladresse, über das elektronische Kommunikationssystem der Behörde oder durch unmittelbare elektronische Ausfolgung (mit oder ohne Zustellnachweis) vollzogen werden.

Auf jede dieser vier Arten der elektronischen Zustellung wird im Folgenden eingegangen.

5.3.2 Zustellung durch elektronischen Zustelldienst

Anmeldung des Bürgers zu einem Zustelldienst

Die Anmeldung zu einem Zustelldienst kann gemäß § 33 Abs 1 ZustG unter Verwendung der Bürgerkarte/Handy-Signatur (§ 2 Z 10 E-GovG) erfolgen (siehe Kapitel 5.1.2).

Wie auch beim konventionellen Versand, kann man vorübergehende (z. B. urlaubsbedingte) Abwesenheiten melden. Während dieser Zeit werden dann keine Zustellungen vorgenommen und somit keine verfahrensrechtlichen Fristenläufe ausgelöst. Zu beachten ist allerdings, dass diese Abwesenheitsmeldung nicht verhindert, dass beispielsweise in Papierform zugestellt wird.

---

[94] BKA (Hrsg.), E-Government ABC 204, siehe http://www.digitales.oesterreich.gv.at/abc.

Die elektronische Zustellung bietet Bürgern – wenn gewünscht – die Möglichkeit, Schriftstücke auch am Urlaubsort rasch und bequem abzuholen, da sie mittels Internet praktisch überall Einblick in ihr digitales Zustellfach haben.

„Vorerhebungen"

Im Vorfeld jeder elektronischen Zustellung durch einen Zustelldienst (mit oder ohne Zustellnachweis) hat ein Auftrag nach § 34 Abs 1 ZustG zu ergehen. Dies bedeutet, der Ermittlungs- und Zustelldienst wird von der Behörde beauftragt, zu erheben, ob der Empfänger bei einem Zustelldienst angemeldet ist (§ 34 Abs 1 Z 1 ZustG) und ob er die Zustellung (nicht) ausgeschlossen hat (siehe § 34 Abs 1 Z 2 iVm § 33 Abs 2 ZustG).

Ergibt die Ermittlung, dass eine Anmeldung vorliegt und die Zustellung gerade nicht ausgeschlossen worden ist, kommt es daher zur Übermittlung der Anforderungen des Bürgers an die zu empfangenden Dokumente und der Internetadresse des Zustelldienstes an die Behörde (§ 34 Abs 1 ZustG).

Für den Fall, dass ein Bürger bei mehreren Zustelldiensten angemeldet ist, ist jener Dienst auszuwählen, demgegenüber Angaben zur Verschlüsselung gemacht wurden (§ 34 Abs 3 ZustG).

Übersendung des Dokuments an den Zustelldienst

Die Behörde übersendet in der Folge das zuzustellende Dokument nach Möglichkeit in einem vom Empfänger akzeptierten Format und auf die Weise verschlüsselt, die der Empfänger fordert, an den Zustelldienst (§ 34 Abs 1 ZustG).

Verständigung durch den Zustelldienst

Gemäß § 35 Abs 1 ZustG hat der Zustelldienst den Bürger, für den ein Dokument abholbereit ist, unverzüglich davon zu verständigen.

Wie in der analogen Welt ist auch bei der elektronischen Zustellung streng zwischen einer Zustellung mit Zustellnachweis (§ 35 ZustG) und einer Zustellung ohne Zustellnachweis (§ 36 ZustG) zu unterscheiden.

5.3.2.1 Besonderheiten des nachweislichen Zustellvorgangs

Soll mit Zustellnachweis zugestellt werden, hat der Zustelldienst den Empfänger gemäß § 35 Abs 1 ZustG unverzüglich durch Versenden einer Verständigung (Mindestanforderungen siehe § 35 Abs 1 Z 1 bis Z 5 ZustG) an die diesem bekannt gegebene elektronische Adresse (wenn mehrere Adressen bekannt gegeben worden sind, ist die Verständigung an alle zu verschicken!) davon zu informieren, dass ein Dokument für ihn abholbereit ist.

Diese Verständigung soll wiederholt werden, wenn das Dokument nicht innerhalb von 48 Stunden (nach Versenden der ersten Verständigung an die erste Adresse) abgeholt wird (§ 35 Abs 2 ZustG).

Nach fruchtlosem Verstreichen weiterer 24 Stunden, ist gemäß § 35 Abs 2 ZustG spätestens am nächsten Werktag außer Samstag eine Verständigung (in Papierform) an die dem Zustelldienst bekanntgegebene Abgabestelle zu versenden. Dies kann natürlich nur geschehen, falls eine solche bekannt gegeben worden ist. Für den Fall, dass mehrere Abgabestellen bekannt gegeben worden sind, soll der Versand an alle erfolgen.

Gemäß § 35 Abs 3 ZustG hat der Zustelldienst sicherzustellen, dass nur Personen, die zur Abholung berechtigt sind und ihre Identität und die Authentizität der Kommunikation mit der Bürgerkarte (§ 2 Z 10 E-GovG) nachgewiesen haben, das Dokument abholen können. Es kann nach dieser Gesetzesstelle – gebunden an eine vorhergehende besondere Vereinbarung zwischen dem Empfänger und dem Zustelldienst – die Identifikation und Authentifizierung durch die Verwendung einer an sichere Technik gebundene automatisiert ausgelöste Signatur erfüllt werden. Dadurch wird die Koppelung eines E-Mail-Programms mit dem Zustelldienst bzw. der Abruf über einen Browser ermöglicht und man muss nicht jedes Mal die Bürgerkarte verwenden.

Der Zustellnachweis besteht gemäß § 35 Abs 3 ZustG aus der Gesamtheit der Daten über die Verständigungen (gemäß § 35 Abs 1 ZustG und gemäß § 35 Abs 2 ZustG) und über die Abholung des Dokuments. Der Zustelldienst hat diese Daten zu protokollieren und die Protokolle dem Absender zu übermitteln.

Zeitpunkt der Zustellung

Unproblematisch ist die Festlegung des Zeitpunkts der Zustellung, wenn die Abholung des Dokuments durch den Empfänger (bzw. einen Bevollmächtigten, siehe § 35 Abs 3, 2. Satz ZustG) relativ zeitnah als Reaktion auf die erste (oder zweite) Verständigung erfolgt.

Schwieriger könnte die Feststellung bzw. Überprüfung der erfolgten Zustellung in Konstellationen sein, in denen der Adressat keine Abgabestelle genannt hat oder diese zwar dem Zustelldienst gegenüber angegeben hat, auf die dorthin gesandte Verständigung allerdings nicht reagiert.

Für den Fall, dass der Empfänger dem Zustelldienst keine Abgabestelle bekannt gegeben hat, an die der Zustelldienst die (dritte) Verständigung nach 72 Stunden ab dem Versand der ersten Verständigung schicken könnte, ordnet § 35 Abs 6 ZustG (mit einer Ausnahme[95]) an, dass die Zustellung als am ersten Werktag nach der Versendung der zweiten elektronischen Verständigung bewirkt gilt.

[95] Sie gilt gemäß § 35 Abs 6 ZustG als nicht bewirkt, wenn sich ergibt, dass die erste elektronische Verständigung im Zeitpunkt der Versendung der zweiten nicht beim Empfänger eingelangt war, doch wird sie mit dem dem Einlangen einer der beiden elektronischen Verständigungen folgenden Tag innerhalb der Abholfrist (§ 35 Abs 1 Z 3 ZustG) wirksam.

An den gegenteiligen Fall (Bekanntgabe einer Abgabestelle) knüpft § 35 Abs 7 ZustG (mit einer Ausnahme[96]) die Rechtsfolge, dass die Zustellung am dritten Werktag nach der Versendung der Verständigung an die Abgabestelle als bewirkt gilt.

Der Zustelldienst ist verpflichtet, das Dokument zumindest zwei Wochen zur Abholung bereitzuhalten, es kann aber auch durch eine Zusatzvereinbarung eine längere Zeitdauer vereinbart werden. Erfolgt die Abholung innerhalb dieser Frist nicht, hat der Zustelldienst das Dokument zu löschen. Wird das Dokument innerhalb der Frist abgeholt, dann ist es nach Ablauf der Abholfrist zwei weitere Wochen zur Verfügung zu halten und erst danach wird es – sofern keine anderslautende Vereinbarung zwischen Empfänger und Zustelldienst getroffen wurde – gelöscht (§ 35 Abs 4 ZustG). Bei der Regelung der weiteren Bereitstellung des eigentlich bereits abgeholten Dokuments wurde zum Beispiel an Fälle gedacht, in denen der Empfänger das Dokument kurz vor Ablauf der Abholfrist abholt, es aber z. B. nicht speichern oder downloaden kann[97].

Als zugestellt gilt das Dokument spätestens mit seiner Abholung (§ 35 Abs 5 ZustG).

5.3.2.2 Besonderheiten des nicht nachweislichen Zustellvorgangs

Die Zustellung ohne Zustellnachweis soll gemäß § 36 ZustG grundsätzlich nach dem Vorbild des § 35 ZustG erfolgen. Modifikationen ergeben sich auf Grund des hier fehlenden Zustellnachweises.

Nach der zweiten elektronischen Verständigung wird keine Verständigung an die Abgabestelle versandt. Die Zustellung gilt als am ersten Werktag nach der Versendung der zweiten elektronischen Verständigung bewirkt.

Eine Zustellung ohne Zustellnachweis kann gemäß § 37 ZustG auch direkt durch die Behörde, ohne dazwischengeschalteten Zustelldienst, erfolgen.

Dabei stehen der Behörde drei Ausprägungen der Zustellung zur Wahl: Die Zustellung kann an einer elektronischen Zustelladresse, über das elektronische Kommunikationssystem der Behörde oder durch unmittelbare elektronische Ausfolgung vorgenommen werden.

5.3.3 Zustellung an elektronischer Zustelladresse

Die Behörde kann das Dokument z. B. per E-Mail an den Empfänger zustellen. Dies ist aber nur dann zulässig, wenn der Empfänger die von der Behörde verwendete elektronische Adresse in einem anhängigen oder einem gleichzeitig anhängig gemachten Verfahren als Zustelladresse genannt hat.

---

[96] Sie gilt gemäß § 35 Abs 7 ZustG als nicht bewirkt, wenn sich ergibt, dass der Empfänger von den elektronischen Verständigungen keine Kenntnis hatte und wegen Abwesenheit von der Abgabestelle vom Vorgang der Zustellung der Verständigung an der Abgabestelle nicht rechtzeitig Kenntnis erlangen konnte, doch wird sie mit dem der Rückkehr an die Abgabestelle folgenden Tag innerhalb der Abholfrist (§ 35 Abs 1 Z 3 ZustG) wirksam.

[97] ErlME 97/ME XXIII. GP, 19.

Die Zustellung gilt grundsätzlich mit dem Einlangen beim Empfänger als bewirkt.[98] Eine Zustellung mit Zustellnachweis kann auf diese Art nicht durchgeführt werden.

Hinweis: *Eine rechtswirksame Zustellung an eine elektronische Adresse setzt voraus, dass die Adresse, an die die Behörde das Zustellstück adressiert, vom Empfänger in einem anhängigen oder einem gleichzeitig anhängig gemachten Verfahren für die Zustellung bekannt gegeben wurde (vgl § 2 Z 5 ZustG).*

5.3.4 Zustellung über e-Kommunikationssystem der Behörde

Die Behörde kann verfügen, dass die Zustellung über ihr elektronisches Kommunikationssystem (z. B. „Postfächer" in Systemen nach dem Muster der Databox von Finanz Online[99]) erfolgen soll. Allerdings ist auch bei der Zustellung über das elektronische Kommunikationssystem der Behörde nur eine Zustellung ohne Zustellnachweis möglich.

Die Zustellung gilt als am dritten Werktag nach dem erstmaligen Bereithalten des Dokuments bewirkt. Bevor eine solche Zustellung über das elektronische Kommunikationssystem der Behörde erfolgen darf, hat die Behörde zu ermitteln, ob der Empfänger über einen elektronischen Zustelldienst erreichbar ist. Damit ist gemeint, dass die Voraussetzungen für eine Zustellung durch einen Zustelldienst gemäß § 34 Abs 1 ZustG vorliegen (Der Empfänger ist bei einem Zustelldienst angemeldet und hat dem Zustelldienst nicht mitgeteilt, dass die Zustellung innerhalb eines gewissen Zeitraums ausgeschlossen sein soll). Für den Fall dieser Erreichbarkeit normiert § 37 Abs 2 ZustG die Unzulässigkeit der Zustellung über das elektronische Kommunikationssystem der Behörde.

Der Hintergrund dieser Bestimmung ist der Gedanke, dass Bürger möglichst ein einziges elektronisches Postfach und nicht verschiedene Postfächer für Zustellstücke von verschiedenen Behörden haben sollen.

Hinweis: *Eine Zustellung über das elektronische Kommunikationssystem der Behörde ist gemäß § 37 Abs 2 ZustG unzulässig, wenn sich ergibt, dass die Voraussetzungen für die Zustellung durch einen Zustelldienst vorliegen. Daher hat die Behörde (auch im eigenen Interesse) einen Auftrag gemäß § 34 Abs 1 ZustG[100] zu erteilen, bevor eine Zustellung über ihr elektronisches Kommunikationssystem erfolgen darf.*

---

[98] Wenn zweifelhaft ist, ob bzw. wann das Dokument beim Empfänger eingelangt ist, ist es Sache der Behörde, Tatsache und Zeitpunkt des Einlangens gemäß § 37 Abs 1, 3. Satz ZustG von Amts wegen zu erheben (bzw. festzustellen).

[99] finanzonline.bmf.gv.at.

[100] Damit sind Erhebungen durch den Ermittlungs- und Zustelldienst hinsichtlich einer Anmeldung bei einem elektronischen Zustelldienst und hinsichtlich eines Ausschlusses von Zustellungen gemeint.

5.3.5 Unmittelbare elektronische Ausfolgung

Gemäß § 37a ZustG können versandbereite Zustellstücke dem Empfänger unmittelbar elektronisch ausgefolgt werden, wenn dieser bei der Antragstellung seine Identität und die Authentizität der Kommunikation nachgewiesen hat und die Ausfolgung in einem so engen zeitlichen Zusammenhang mit der Antragstellung steht, dass sie von diesem Nachweis umfasst ist.

Die unmittelbare elektronische Ausfolgung kann nachweislich oder nicht nachweislich erfolgen.

Besonderheiten des nachweislichen Zustellvorgangs

Wenn mit Zustellnachweis zuzustellen ist, sind die Identität und die Authentizität der Kommunikation mit der Bürgerkarte (§ 2 Z 10 E-GovG) nachzuweisen.

5.3.6 Rahmenbedingungen für Zustelldienste

Um die Zustellung der von Verwaltungsbehörden in Vollziehung der Gesetze zu übermittelnden Dokumente[101] im elektronischen Weg zu ermöglichen, wurde unter anderem definiert, dass ein „Dokument" eine von ihrer technischen Form unabhängige Aufzeichnung ist (§ 2 Z 2 ZustG). Es wurde gemäß § 2 Z 3 ZustG als „Zustelladresse" zusätzlich bzw. alternativ zur Abgabestelle (bspw. Wohnung oder Arbeitsplatz des Empfängers[102]) auch die elektronische Zustelladresse definiert. Diese ist eine vom Empfänger der Behörde für die Zustellung in einem anhängigen oder gleichzeitig anhängig gemachten Verfahren angegebene elektronische Adresse (§ 2 Z 5 ZustG). Insbesondere wurde im 3. Abschnitt des ZustG die elektronische Zustellung[103] umfassend geregelt. Bestimmungen zu den nach dem jeweiligen Stand der Technik von Zustelldiensten zu erbringenden Leistungen sind in § 29 Abs 1 bis Abs 7 ZustG enthalten. Gemäß § 29 Abs 4 ZustG dürfen Zustelldienste die ihnen zur Kenntnis gelangten Daten über ihre Kunden – soweit keine besonderen vertraglichen Vereinbarungen mit diesen bestehen – ausschließlich für den Zweck der Zustellung verwenden.

Um in diesem Sinne behördliche Dokumente an Kunden zustellen zu dürfen, bedarf es einer Zulassung (in Bescheidform), die beim Bundeskanzler, welchem gemäß § 31 Abs 1 ZustG auch die Aufsicht über die Zustelldienste obliegt, zu beantragen ist (vgl §§ 30,31 ZustG). Die Zulassung ist mittels Bescheides zu widerrufen, wenn eine Zulassungsvoraussetzung wegfällt oder ihr ursprünglicher Mangel nachträglich hervorkommt und eine Frist zur Behebung des Mangels fruchtlos verstrichen ist oder die Behebung unmöglich ist (Näheres vgl § 30 Abs 4 ZustG).

Zugelassene Zustelldienste sind unter http://www.bka.gv.at/site/7889/default.aspx aufgelistet.

---

[101] Vgl § 1 ZustG.
[102] § 2 Z 4 ZustG.
[103] Ausgenommen ist die elektronische Zustellung durch die Gerichte, welche in §§ 89 a ff GOG geregelt ist.

Derzeit trifft dies auf die exthex GmbH (zugelassen mit Bescheid vom 11. 2. 2014), die Postserver Onlinezustelldienst GmbH (zugelassen mit Bescheid vom 4. 9. 2012), die Österreichische Post AG vormals Online Post Austria GmbH vormals Electronic Bill Presentment and Payment GmbH (zugelassen mit Bescheid vom 25. 6. 2010) und die Bundesrechenzentrum GmbH (zugelassen mit Bescheid vom 3. 3. 2009) zu.

Potentiale der elektronischen Zustellung

Besonders die Variante der elektronischen Zustellung mit Zustellnachweis hat gegenüber ihrer analogen Entsprechung einen großen Vorteil für den Absender: Ein bedeutender Teil der behördlichen Kommunikation verlangt die nachweisliche Übergabe an den Empfänger. Dies geschieht bei der herkömmlichen Zustellung mittels RSa- oder RSb-Brief. Dabei weist sich der Empfänger in der Regel bei der Entgegennahme des Schriftstücks gegenüber dem Zusteller oder in einer Postfiliale aus und unterschreibt den sogenannten Rückschein eigenhändig. Diese Empfangsbestätigung wird in weiterer Folge als Zustellnachweis an den Absender rückübermittelt.

Die nachweisliche elektronische Zustellung erfordert ebenfalls hinreichende Sicherheit und Vertraulichkeit, somit eine eindeutige Identifikation und Authentifizierung des Empfängers. Diese Kriterien werden mit der Handy-Signatur/Bürgerkarte erfüllt. Bei der nachweisbaren elektronischen Übergabe unterschreibt der Empfänger mit der qualifizierten elektronischen Signatur seiner Bürgerkarte auch einen elektronischen „Rückschein", der wiederum der Behörde rückübermittelt wird.

Durch diese verlässliche Nachweisbarkeit unterscheidet sich die Zustellung über einen elektronischen Zustelldienst von einem konventionellen E-Mail, bei dem der persönliche Empfang einer Nachricht in der Regel kaum nachweisbar ist. Zudem besteht die Möglichkeit, dass Zustelldienste auch nicht-behördliche Dokumente nachweislich elektronisch versenden, wovon vor allem privatwirtschaftliche Unternehmen, aber auch Behörden selbst (im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung) profitieren könnten.

Dennoch werden behördliche RSa- oder RSb-Briefe in den meisten Fällen nach wie vor per Post zugestellt. Wird der Empfänger nicht angetroffen, muss sich dieser anschließend zur Postfiliale begeben, um sich dort das Schriftstück gegen Vorlage eines Ausweises (wohl meist persönlich) abzuholen. Für Bürger und Unternehmen bedeutet die elektronische Zustellung eine Alternative zu dieser zeit- und kostenintensiven Prozedur.

Die einmalige, kostenfreie Registrierung mit der Handy-Signatur/Bürgerkarte bei einem elektronischen Zustelldienst genügt, um fortan behördliche Schriftstücke, unabhängig von Ort und Zeit, online empfangen zu können. Ist ein neues Schriftstück im Postfach (eines zugelassenen elektronischen Zustelldiensts) eingelangt, wird man davon unverzüglich per E-Mail informiert. Zum Ablauf nach dieser ersten Information siehe oben Kapitel 5.3.2.

5. Das elektronische Verfahren

Für Behörden liegt der Hauptvorteil gegenüber dem klassischen Postweg klar bei den niedrigeren Kosten. Derzeit beläuft sich der finanzielle Aufwand für eine E-Zustellung über einen elektronischen Zustelldienst für die zustellende Behörde[104] auf ein halbes Briefporto (= die Hälfte von € 0,62; ab 1. 3. 2015 von € 0,68[105]) plus Umsatzsteuer. Eventuell sind noch die Kosten für die Papierverständigung des Empfängers in der Höhe des Portos (€ 0,62 bzw. € 0,68) zu übernehmen. Stellt man diesen finanziellen Aufwand demjenigen für einen RSa- bzw. für einen RSb-Brief gegenüber, zeigt sich das enorme Einsparungspotenzial der nachweislichen E-Zustellung.

Grundsätzlich können elektronische Zustellungen durch die Gemeinde auch bei im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung zu erledigenden Aufgaben vorgenommen werden.

Für Behörden bietet das System der sogenannten „dualen Zustellung" den Vorteil einer einheitlichen Schnittstelle sowohl für die elektronische als auch die postalische Versendung. Ob die Zustellung schlussendlich elektronisch oder konventionell erfolgt, bleibt für das Verfahren zunächst irrelevant. (Dies wird in der Regel nur anlassbezogen, z. B. dann hinterfragt werden, wenn eine Partei ein Vorbringen erstattet, wonach es zu Problemen im Zusammenhang mit der Zustellung gekommen sei.)

Hinweis: *Auch wenn die elektronische Zustellung die Papierzustellung – zumindest in absehbarer Zeit – nicht zur Gänze ersetzen wird, ist sie ein zentrales Element auf dem Weg zu mehr Komfort für Verwaltungskunden und zu mehr Kosteneffizienz auf Seiten der Gemeinden und stellt den durchgängigen elektronischen Prozess – von A (Antrag) bis Z (Zustellung) – sicher.*

Weiterführende Informationen zur Anmeldung bei einem Zustelldienst und zur elektronischen Zustellung allgemein sind unter www.zustellung.gv.at zugänglich.

[104] www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5532/default.aspx.
[105] http://www.post.at/downloads/PPV_Brief_National_2015.pdf?1411128301.

6. E-GOVERNMENT 2.0

Es gibt keinen allgemeinen Konsens über die Bedeutung des Begriffs „Web 2.0“. Man kann sich dem, was damit gemeint ist, jedoch annähern, indem man die Eigenschaften dieses Phänomens darstellt. Das Internet als Web 2.0 ist kein Bereich mit klaren Grenzen. Schlagwörter wie „Das Web als Plattform“ oder „kollektive Intelligenz“ (siehe das Beispiel Wikipedia) und Praxen wie Hyperlinking oder der Google Page Rank kennzeichnen das Web 2.0. Ein weiteres Merkmal ist das sogenannte Social Tagging.[106]

Kollektive Intelligenz *bezeichnet das Wissen bzw. die Fähigkeiten einer Gruppe im Vergleich zu jenen des Einzelnen. Wikipedia ist eine Plattform, die sich dieses Prinzip zu Nutze macht.*

Social Tagging *ist das Versehen von Inhalten mit Schlagwörtern (=Tags) durch Nutzer. Die Vergabe bzw. Zuordnung der Schlagwörter zu den Inhalten erfolgt nach den Wünschen des jeweiligen Nutzers. In diesem Zusammenhang wird auch der Begriff „Folksonomy“ verwendet.*

Von ***Hyperlinking*** *spricht man, wenn man hinter einen Text einen Verweis auf eine Web-Adresse setzt.*

Der ***Google Page Rank*** *nutzt Hyperlinking. Der Page Rank ist das von Google eingesetzte Berechnungsverfahren zur Gewichtung einzelner Suchergebnisse.*

Interaktivität und Kollaboration sind als Prinzipien des Web 2.0 anzutreffen. User werden von bloßen Konsumenten zu Produzenten bzw. stellen selbst Inhalte online. Charakteristisch für das Web 2.0 ist darüber hinaus eine schnelle Reaktionszeit.[107] Von der ursprünglichen Ausgestaltung als reine Quelle von Informationen hat sich das Internet hin zu einem „interaktiven Mitmachmedium“ verändert.[108]

Zunehmend wird statt des Begriffes „Web 2.0“ die Bezeichnung „Social Media“ verwendet. Soziale Medien sollen soziale Kontakte fördern und zur Zusammenarbeit anregen. Auf Social-Media-Plattformen werden Menschen mit Inhalten verlinkt und Menschen vernetzen sich mit Menschen, wodurch die Inhalte auch soziale Verknüpfungen und Sichtbarkeit erzeugen – daher spricht man von „Sozialen Medien“. Nicht zuletzt bedienen sich auch Unternehmen der Sozialen Medien für ihre Zwecke.[109]

---

106 *Mergel/Müller/Parycek/Schulz,* Soziale Medien 27.
107 *Mergel/Müller/Parycek/Schulz,* Soziale Medien 47.
108 *Sarcinelli,* E-Partizipation in der ‚Web 2.0-Demokratie‘: Wege und Hindernisse demokratischer Teilhabe – ein Essay in *Schünemann/Weiler* (Hrsg.), E-Government und Netzpolitik im europäischen Vergleich (2012) 439 f.
109 *Mergel/Müller/Parycek/Schulz,* Soziale Medien 28.

6. E-Government 2.0

Nicht nur die Landschaft des Internets an sich hat sich durch das Verhalten der Nutzer verändert, auch die Wirtschaft entwickelt sich weiter, indem sie beispielsweise Arbeitsweisen, die sich im Internet durchgesetzt haben, für sich nutzt.

Hauptsächlich aufgrund der Entwicklungen des heutigen Internets findet nun jene Kreativität und Innovation, die früher vor allem innerhalb der Unternehmensmauern zum Ausdruck gekommen ist, in großen, locker verbundenen Firmennetzwerken und zwischen individuellen Unternehmern statt. So wurden bedeutende Innovationen über das Prinzip Kollaboration geschaffen. Beispielhaft nennen Herman/Tapscott/Williams hierfür die Online-Enzyklopädie Wikipedia. Führungskräfte lernen aus diesen Entwicklungen, dass das traditionelle, von einer strengen Hierarchie gekennzeichnete, monolithische System überholt ist. Erfolgreiche Firmen bleiben im Wettbewerb, indem sie außerhalb ihrer Grenzen nach Ressourcen, Fähigkeiten und Wissen greifen. Diese Firmen laden Kunden, Partner und andere interessierte Dritte ein, gemeinsam mit ihnen Produkte und Dienste mitzuentwickeln. Herman/Tapscott/Williams nennen dieses Phänomen „Wikinomics".[110]

Nicht nur Unternehmen reagieren auf veränderte Strukturen in der Gesellschaft, auch der Staat steht in Ausübung seiner Aufgaben vor der Herausforderung, mit den Tendenzen zur zunehmenden Vernetzung und Kollaboration und den daraus resultierenden neuen Erwartungen der Bürger umzugehen. Die gesamte Kommunikation mit den Bürgern ist einem Wandel unterworfen. Alleine die Art der Informationsgewinnung und die Geschwindigkeit, mit der Informationen zur Verfügung gestellt und abgerufen werden, hat sich entscheidend verändert (siehe Kapitel Social Media 6.1).

Besser auf die geänderten Bedürfnisse der Bürger eingehen zu können und die Potentiale des Web 2.0 für die Gemeinde selbst einzusetzen, sind die Chancen, die eine Weiterentwicklung und Ergänzung der angebotenen E-Government-Elemente hin zu einem E-Government 2.0 bietet.

Neue Rollen und Formen von Regierung/Verwaltung (zum Begriff E-Government siehe Kapitel 3.1) sollen entdeckt werden. Bürger gestalten ihre Erwartungen neu. Sie wünschen sich, dass auf ihre Anliegen schneller eingegangen wird und dass für sie mehr Komfort besteht.[111]

Charakteristisch für Government 2.0 sind pluralistische, vernetzte Formen von "Government", die *Herman/Tapscott/Williams* „governance webs" nennen.[112]

E-Government kann von diesen Verhaltensänderungen der Nutzer etwa durch Angebote der Partizipation der Bürger profitieren und so gleichzeitig auf die weiterentwickelten Bedürfnisse bzw. Erwartungen der Bürger eingehen.[113]

---

[110] *Herman/Tapscott/Williams,* Government 2.0: Transforming Government and Governance for the Twenty-First Century, Gov 2.0 Wikinomics Government & Democracy (2008) 1, abrufbar unter http://grchina.com/mobility/innovation/gov_transforminggovernment.pdf.

[111] *Herman/Tapscott/Williams,* Government 2.0: Transforming Government and Governance for the Twenty-First Century 5.

[112] *Herman/Tapscott/Williams,* Government 2.0: Transforming Government and Governance for the Twenty-First Century 1.

Das Hauptaugenmerk liegt nun – in der Ära des Government 2.0 – nicht mehr bloß auf der Verwendung von IKT zur Gewinnung von Information. Dieser „(Daten-)Fluss in eine Richtung“ ist jedoch nach wie vor von hoher Relevanz für Bürger, die sich (nur oder auch) informieren wollen. Plattformen wie www.help.gv.at oder eine informative (Gemeinde-)Webseite sind deshalb weiterhin unerlässliche Bestandteile des E-Government und das Fundament für weiterführende Entwicklungen. Darüber hinaus stehen Transparenz, freier Zugang und Partizipation bei Government 2.0. im Mittelpunkt.

Transparenz soll geschaffen und das Vertrauen der Bürger gestärkt werden (aktiver Datenschutz). Dies soll vor allem durch die Ermöglichung der Einsichtnahme in aktuelle Verfahrensstadien und eigene Daten (Stichwort Register) bzw. durch Erleichterung des Zugangs zu Informationen im E-Government erreicht werden. Vor allem der Nachvollziehbarkeit von Entscheidungsprozessen wird ein hohes vertrauensstiftendes Potential zugeschrieben.

Freier Zugang für alle soll gewährleistet sein. Dafür ist die Beseitigung von Zugangshürden vonnöten. Schlagworte wie gendergerechtes E-Government, Barrierefreiheit (insbesondere auch Mehrsprachigkeit), Mobilität und andere Zugangskanäle (Mobile Geräte, digitales TV und dergleichen mehr) sowie die Berücksichtigung der Diversity (Vielfalt der Nutzerinnen und Nutzer) umschreiben diesen Themenkomplex. Zu beachten sind auch Probleme der digitalen Spaltung (bzw. Digital Divide, siehe Kapitel 5.1.1.2, 5.1.2.7 und zur Forderung nach freiem Zugang siehe Kapitel 6). Dieser muss auf verschiedenen Ebenen (des Zugangs und der Kenntnisse) entgegengewirkt werden, indem auch Bürgern, die selbst nicht über einen Internetzugang verfügen, ein solcher – etwa über kostenlose WLAN HotSpots – zur Verfügung gestellt wird.

Partizipation und interaktive Informationssysteme erfordern die Bereitstellung von ausgewählten öffentlichen Rohdaten, Mashups mit privaten Services (maps, Routenplaner, Foren und ähnliches) und die Beobachtung und gezielte Nutzung der innovativen Entwicklungen für die Verwaltung.

Vorrangig assoziiert man mit E-Government 2.0 die Verwendung von Social-Media-Plattformen, die Bereitstellung von Open Data, die Nutzung von APPs, Partizipation sowie Policies. Auf diese fünf Ausprägungen des E-Government 2.0 wird im Folgenden genauer eingegangen.

6.1 Social Media

Anläßlich der weiten Verbreitung von Social-Media-Portalen, der besseren Erreichbarkeit bestimmter Zielgruppen und der Potentiale eines zusätzlichen Kommunikationskanals, sind öffentliche Stellen vor die Entscheidung gestellt, ob an der Kommunikation via Facebook, Twitter und Co durch ein eigenes Profil teilgenommen werden soll.

---

[113] Für mehr Informationen bzw. eine detailliertere Auseinandersetzung mit Online-Bürgerbeteiligung in Gemeinden, insbesondere auch mit den Fragen betreffend mögliche Einsatzgebiete und Empfehlungen zur Herangehensweise: *Parycek/Rinnerbauer/Sachs,* Online-Bürgerbeteiligung für Gemeinden, RFG 03/2014, 146-151.

Unter „Social Media“ fallen Soziale Netzwerke (wie Facebook und Twitter), Medienplattformen (wie Youtube und Wordpress), Businessnetzwerke (wie Xing und LinkedIn), Empfehlungsplattformen (wie Yelp und Delicious) und verschiedene andere „Web-Services“. Damit ist es Nutzern ohne besondere IT-Kenntnisse möglich, Inhalte online zu stellen und diese gemeinsam mit anderen zu verwenden. Das Potential von Social Media wird nicht nur in der Verbreitung von Informationen, sondern auch in der Stärkung der Partizipation und Kollaboration gesehen.[114]

6.1.1 Potentiale für Gemeinden

Dadurch, dass sich die Verwaltung Sozialer Medien bedient, ergeben sich für sie nicht nur Vorteile betreffend die externe Kommunikation, sondern auch Chancen in Bezug auf interne Abläufe und die interne Kommunikation[115]. Ein Beispiel für die erfolgreiche Implementierung einer Plattform, die auch den informellen Austausch der Mitarbeiter untereinander ermöglicht, ist Kommunalnet (Kapitel 7.4). Insbesondere der Wissensaustausch der jeweiligen Experten sowie die Zusammenarbeit über die Gemeindegrenzen hinweg sind entscheidende Vorteile von Kommunalnet. Verglichen mit anderen Portalen wie beispielsweise Facebook, besteht eine große Stärke von Kommunalnet darin, dass die Daten auf österreichischen Servern liegen und die Nutzer ausschließlich aus der Verwaltung kommen.[116]

Die Diskussion mit Gesprächspartnern über ein internes Soziales Netzwerk kann nicht nur als reiner Wissens- und Erfahrungsaustausch erfolgen, sondern auch einem gänzlich informellen Meinungsaustausch dienen. Eine derartige Vernetzung der Mitarbeiter der Organisation, bei der sie tätig sind, bringt gewichtige Vorteile für die Organisation. Potentiell identifizieren sich Mitarbeiter mehr mit einer Organisation, wenn sie innerhalb dieser gut vernetzt sind.

Die veränderte Medienlandschaft[117], in der sich Bürger und Verwaltung wiederfinden, bringt es mit sich, dass sich die Informationskette von den früher vorrangig informierten Journalisten über die Medien (Nachrichten) zu den Bürgern verändert hat. Bürger und Journalisten werden nun gleichzeitig informiert. Plakativ ausgedrückt bedeutet dies, dass Nachrichten zuerst den 140-Zeichen-Nachrichtenzyklus durchlaufen, bevor sie in den Abendnachrichten oder der Tageszeitung publiziert werden.“[118]

Darauf zu reagieren, indem man sich veränderten Umständen anpasst bzw. diese bestmöglich für sich nutzt, empfiehlt sich auch für die öffentliche Verwaltung. Es genügt jedoch nicht, die am besten für die Bedürfnisse der Gemeinde geeignete Plattform auszu-

---

[114] *Mergel/Müller/Parycek/Schulz,* Soziale Medien 26f, insbesondere 29.
[115] *Mergel/Müller/Parycek/Schulz,* Soziale Medien 29 und 52.
[116] *Parycek/Schossböck,* Berufliche Netzwerke in Zeiten von Facebook und Twitter (2014) abrufbar unter https://www.kommunalnet.at/nc/news/artikel/article/berufliche-netzwerke-in-zeiten-von-facebook-und-twitter.html?cHash=d591eed32937af92dd4ee98144bf18f4&sword_list%5B0%5D=soziale&sword_list%5B1%5D=medien.
[117] *Mergel/Müller/Parycek/Schulz,* Soziale Medien 48.
[118] *Mergel/Müller/Parycek/Schulz,* Soziale Medien 48. Anm.: Mit 140 Zeichen ist die Länge eines Tweets, einer via Twitter verschickten Nachricht, limitiert.

wählen und einmalig ein Portal anzulegen. Für einen gelungenen Auftritt in einem sozialen Medium ist in erster Linie ein klares Ziel, eine Strategie, um dieses zu erreichen und als ein wichtiger Teil davon die regelmäßige Wartung bzw. Aktualisierung des Profils unerlässlich[119].

Möglich ist die Nutzung von sozialen Medien unter anderem zur Information der Bürger, zur Bearbeitung von Anfragen der Bürger sowie zur Krisenkommunikation.[120]

Nicht nur, um eine gewisse Qualität der Veröffentlichungen sicherzustellen und den Auftritt der Gemeinde nach außen einheitlich zu gestalten, sondern auch um die Potentiale Sozialer Medien bestmöglich auszuschöpfen, ist es ratsam, sich eine konkrete Strategie zurechtzulegen. Wie diese angelegt werden könnte, wird im Folgenden beschrieben.

> ***Hinweis:*** *Es empfiehlt sich, interne Richtlinien zur Nutzung der Social-Media-Kanäle zu implementieren.*

6.1.2 Interne Richtlinien

Als Grundlage für die Festsetzung interner Richtlinien können die folgenden Vorschläge[121] für derartige Regelungen dienen:

► Sie sind verantwortlich.

  Sie sind persönlich für Inhalte verantwortlich, die Sie online veröffentlichen, unabhängig davon, ob dies in einem Weblog, Sozialen Netzwerk oder einer anderen Form von nutzergenerierten Medien geschieht.

► Sie sind im Internet nicht nur als Privatperson, Sie werden auch als Verwaltungsmitarbeiter wahrgenommen.

  Gestalten Sie Ihre Beiträge nach eigenem Ermessen. Verdeutlichen Sie, wo notwendig, dass hier ausschließlich Ihre persönlichen Ansichten und Gedanken veröffentlicht werden, und dass Sie nicht als Repräsentant Ihrer Behörde schreiben. Dies sollten Sie im Besonderen bei der Nutzung von Businessnetzwerken berücksichtigen (XING, LinkedIn, . . .). Auch ein allgemeiner Hinweis im Profil kann sinnvoll sein.

► Achten Sie auf Ihren Ruf – und den Ihres Dienstgebers.

  Meinungsverschiedenheiten zwischen Arbeitskollegen sollen nicht in öffentlichen Medien ausgetragen werden.

---

119 *Mergel/Müller/Parycek/Schulz,* Soziale Medien 49.
120 *Mergel/Müller/Parycek/Schulz,* Soziale Medien 51.
121 Die hier angeführten zehn Punkte wurden *Mergel/Müller/Parycek/Schulz,* Soziale Medien (73 – 74) entnommen. Bei der Festlegung dieser Regeln wurden von den Genannten zahlreiche Leitfäden für die Verwendung von Sozialen Medien (wie z. B. BKA-Wiki) und Ergebnisse von innerhalb der Verwaltung durchgeführten Workshops herangezogen.

6. E-Government 2.0

► Zeigen Sie Fingerspitzengefühl bei politischen und wirtschaftlichen „Freundschaften“.

Private Blogs, Wikis, virtuelle Welten, soziale Netzwerke und ähnliches sollten nicht zur Diskussion organisationsbezogener Inhalte verwendet werden.

Auch die Kommunikation zwischen Arbeitskollegen sollte nicht in sozialen Netzwerken erfolgen. Nutzen Sie dafür die behördeninternen Kommunikationsmöglichkeiten.

► Schreiben und zeigen Sie nichts, von dem Sie nicht wollen, dass es über Sie verbreitet wird.

Machen Sie sich bewusst, wer Zugang zu Ihren Sozialen Medien und Netzwerken (Internetforen, Mailinglisten, Weblogs, Podcasting, Wikis, Social Communities, etc.) hat, und berücksichtigen Sie, dass elektronische Inhalte ohne hohen Aufwand auch auf anderen Plattformen weitergegeben bzw. bzw. geteilt werden können („Sharing“).

Beachten Sie dies bei der Wahl der persönlichen Informationen, die Sie preisgeben möchten und bei der Wahl der Sprache, die Sie verwenden.

► Das Netz vergisst nicht.

Machen Sie sich bewusst, dass alles, was Sie publizieren, für lange Zeit öffentlich zugänglich sein wird und eine vollständige Löschung nicht gewährleistet werden kann.

► Schützen Sie Ihre Privatsphäre, die Ihrer Familie, Freunde und Kollegen.

Holen Sie sich die Erlaubnis, Fotos oder Gespräche von anderen zu veröffentlichen.

Veröffentlichen Sie niemals vertrauliche Informationen. Bedenken Sie außerdem, wie einfach und schnell vertrauliche Informationen verbreitet werden können.

► Eigentum bleibt Eigentum – auch im Netz.

Respektieren Sie Urheberrechte. Im Falle einer Referenz erstellen Sie, wenn möglich, einen Link zur Quelle bzw. versuchen Sie Inhalte zu verwenden, die eine Nutzung explizit zulassen – z. B. Inhalte, die unter einer Creative-Commons-Lizenz angeboten werden.

► Beachten Sie Ihre Verschwiegenheitspflicht und das Amtsgeheimnis.

Generell ist es ratsam, keine rein dienstlichen Angelegenheiten über Ihr privates Profil abzuhandeln – somit sind Sie auf der sicheren Seite. Wenn Sie sich doch dafür entscheiden, beachten Sie Ihre Verschwiegenheitspflicht und das Amtsgeheimnis.

► Die IT-Nutzungsbedingungen Ihrer Behörde gelten auch für Social-Media-Anwendungen.

Beachten Sie die bestehenden Regelungen zur Nutzung der IT-Infrastruktur, welche sowohl die private als auch die dienstliche Internetnutzung berücksichtigt.

Projektgruppe Beamte 2.0

Auch für Gemeinden interessant ist eine Veröffentlichung des BKA zum Umgang mit Sozialen Medien und Netzwerken für Mitarbeiter in der Verwaltung[122], worin unter anderem daran erinnert wird, dass das Internet nicht so einfach vergisst. Auch darin wird darauf verwiesen, dass die dienstliche Nutzung von Social Media von der privaten Nutzung streng zu trennen ist. Erstgenannte ist etwa in der IKT-Nutzungsverordnung geregelt. Die Umstände der Nutzung (Preisgabe der Identität/Anonymität, dienstliche/private Inhalte, verwendete Plattform, Dienst-/Freizeit mit dienstlicher/privater Infrastruktur) sollten auf die Art der Nutzung Einfluss haben. Ganz generell wird im dienstlichen Kontext zu „weniger ist mehr“ geraten und dazu, zu überlegen, ob die Veröffentlichung der Daten erforderlich ist.

IKT- Nutzungsverordnung

§ 1 Z 1 IKT-NV definiert IKT als „alle Einrichtungen zur elektronischen oder nachrichtentechnischen Übermittlung, Speicherung und Verarbeitung von Sprache, Text, Stand- und Bewegbildern sowie Daten“, was eine Nutzung von Social Media wohl einschließt. Gemäß § 2 IKT-NV erstreckt sich deren Geltungsbereich auf die private Nutzung der IKT-Infrastruktur durch Bedienstete des Bundes. § 3 IKT-NV legt zunächst allgemeine Grundsätze fest. Angeordnet ist – unter anderem – eine dem Ansehen des öffentlichen Dienstes nicht schadende, der Aufrechterhaltung eines geordneten Dienstbetriebes nicht entgegenstehende Nutzung von IKT. § 4 IKT-NV regelt die private Internet-Nutzung genauer.

Empfehlungen für den Einsatz von Social Media

Bevor mit der Auswahl der online zu veröffentlichenden Inhalte oder gar dem Verfassen von Texten begonnen werden kann, ist es erforderlich, sich hierfür eine Strategie zurechtzulegen. Dabei ist es ratsam zu definieren, welches Ziel mit einem Social-Media-Auftritt erreicht werden soll und für welche Zielgruppe die Online-Präsenz gedacht ist. Ein diesen Anforderungen gerecht werdendes Profil kann erst nach der Erhebung der genannten Aspekte erstellt werden. Erst danach stellt sich die Frage nach den Inhalten und (der Intensität) der laufenden Betreuung. Von hoher Relevanz ist auch die wiederholte Evaluierung des Online-Auftritts. Auf diese Weise können immer wieder Korrekturen oder Optimierungen vorgenommen werden und es kann auch auf aktuelle Vorkommnisse eingegangen werden.

---

[122] http://ag.bka.gv.at/at.gv.bka.wiki-bka/index.php/E-Dem:Web_Beamte_2.0.

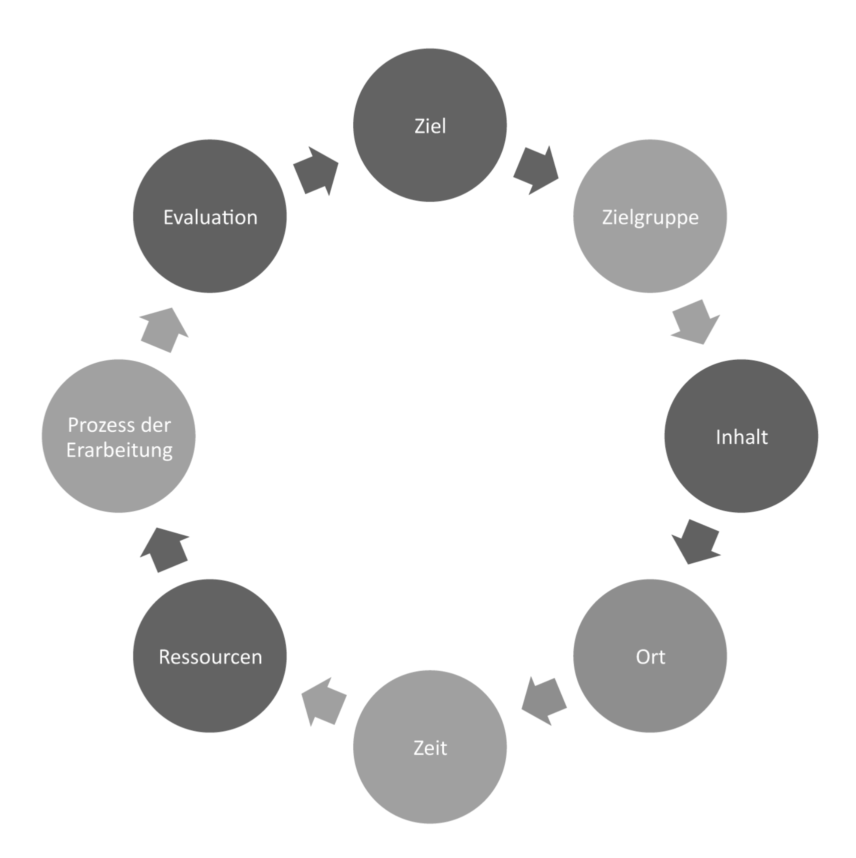


Abbildung 10: Gezeigt wird ein Prozess von der Konzipierung einer Social-Media-Strategie bis zur Umsetzung, der zugleich – im Fall der Einarbeitung neuer Inhalte – als Kreislauf gesehen werden kann[123]*.*

Ziel: Ziel muss es sein, herauszufinden, auf welche Weise ein Profil in Sozialen Medien die Erfüllung der Kernaufgaben der Verwaltungsbehörde bzw. der Gemeinde bestmöglich zu unterstützen in der Lage ist.

Zielgruppe: Durch Auswahl des Sprachstils, der Social-Media-Plattform und der Inhalte kann man das Profil auf die jeweilige Zielgruppe zuschneiden. Soziale Medien versorgen die Gemeinden mit Informationen über die Besucher des eigenen Profils (Kommentare, Zitate, Statusupdates), was eine Analyse der Nutzer ermöglicht. Wichtig ist, dass Social Media immer als weiterer Kommunikationskanal genutzt werden. Bürger, die an keinem Sozialen Medium teilnehmen, müssen mit denselben Informationen versorgt werden (Inklusion, Gefahr der digitalen Spaltung oder „Digital Divide“, siehe Kapitel 5.1.1.2, 5.1.2.7 und zur Forderung nach freiem Zugang siehe Kapitel 6).

Inhalt: Es ist nicht erforderlich, alle Inhalte für das Soziale Medium zu überarbeiten. Manche Vorhandenen Texte (z. B. Gemeindezeitungen) könnten (in passendem Format,

---

[123] Abbildung 10 ist *Mergel/Müller/Parycek/Schulz,* Soziale Medien 116 entnommen. Die nachfolgende, stark zusammengefasste Übersicht wurde auf Grundlage der umfangreichen Darstellung über die Begriffe der Skizze, *Mergel/Müller/Parycek/Schulz,* Soziale Medien 117 – 127, erstellt und ergänzt.

bspw. PDF) direkt hochgeladen werden. Möglich sind grundsätzlich alle für die Zielgruppe relevanten Inhalte.

Achtung: Die Gemeinde muss über die Nutzungsrechte zur Publikation von Texten, Bildern und sonstigen Inhalten verfügen!

Ort: Die Entscheidung für die den bisher definierten Zwecken (Ziel, Zielgruppe, Inhalt) am besten entsprechende Plattform ist von großer Bedeutung. Die höchste „Trefferquote“ erreicht man durch die Nutzung mehrerer, untereinander verlinkter Plattformen.

Zeit: Den gesetzten Zielen entsprechend muss bestimmt werden, ob eine langfristige oder auf einen bestimmten Zeitraum begrenzte Nutzung der Plattform angestrebt wird. Wo eine regelmäßige Betreuung bzw. Aktualisierung möglich ist, ist dies als bestmögliche Vorgehensweise zu wählen. Die Häufigkeit der Befüllung mit neuen Inhalten sollte sich an der Kommunikation der Gruppe der Plattform orientieren.

Ressourcen: Besonders effizient ist die Bestimmung eines Verantwortlichen für alle Aktivitäten, die in den Sozialen Medien gesetzt werden. Dieser Mitarbeiter sorgt für die Einhaltung der Strategie und hat – je nach den lokalen Möglichkeiten – einen oder mehrere Kollegen, die ihn durch die laufende Betreuung der Kanäle unterstützen. Er behält den Überblick sowohl über die Kanäle, als auch über die Zuständigkeiten der Kollegen.

Prozess der Erarbeitung: Insbesondere die für die (externe) Kommunikation zuständigen Stellen sind in die Konzeption eines Social-Media-Auftritts miteinzubeziehen. Auch juristische Auskunft einzuholen ist ratsam. Die Personalabteilung sollte in die Erarbeitung von internen Richtlinien im Umgang mit Sozialen Medien inkludiert werden.

Evaluation: Evaluiert werden kann sowohl im laufenden Prozess der Einführung eines Profils, als auch nach einer gewissen Laufzeit. Darunter ist das Sammeln von Daten über die Entwicklung des Projekts und deren anschließende Auswertung zu verstehen. Wird die Art der Nutzung des Sozialen Mediums dem Ziel gerecht? Welche strategischen Änderungen bieten sich an?

Die bestehende Gestaltungsfreiheit kann so genutzt werden, wie es den individuellen Bedürfnissen der konkreten Gemeinde am besten entspricht. Die Beachtung bestehender Vorschriften, die aus verschiedenen Rechtsgebieten (wie beispielsweise aus dem Urheberrecht oder Dienstrecht) herrühren, wird vorausgesetzt.

Ein gelungenes Profil auf einer Social-Media-Plattform mit regelmäßigen Updates kann die Servicequalität einer Gemeinde (vor allem in den Augen derjenigen, die das Internet häufig nutzen) entscheidend verbessern, da nicht nur bestimmte Zielgruppen besser erreicht werden können, sondern auch umgekehrt, die Gemeinde dadurch für die User leichter (insb. unabhängig von Öffnungszeiten) erreichbar ist. Die zunehmende Verbreitung von Applikationen für Soziale Medien auf mobilen Endgeräten verstärkt diese Tendenz (weitere Informationen über APPs enthält Kapitel 6.3).

Eine (regelmäßig betreute) Social-Media-Plattform lässt sich gut in den Dienst der Ziele von mehr Transparenz, freiem Zugang und Partizipation stellen, auf die E-Government 2.0 fokussiert. Dies ist auch im Sinn der Digitalen Agenda für Europa.[124] Der Europäische E-Government Aktionsplan 2011 – 2015 zielt unter anderem darauf ab, bis 2015 zu erreichen, dass 50% der Bevölkerung elektronische Angebote von Behörden genutzt haben werden[125].

Hinweis: *Um das Einbringen von Anbringen über Social-Media-Profile zu vermeiden, ist eine einschränkende Regelung zu treffen. Ohne jene gilt die Anordnung des § 13 Abs 2 erster Halbsatz AVG, wonach schriftliche Anbringen in jeder technisch möglichen Form an die Behörde herangetragen werden können (siehe Kapitel 5.1.4).*

6.2 Open Data

Als Open Data werden Daten bezeichnet, die gemäß den Open Data Prinzipien frei für die Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden. Unter „Open Government Data" (OGD) wird der Teil der Open Data verstanden, der von einer öffentlichen Institution herrührt, von dieser in Erfüllung ihrer gesetzlichen Aufgaben gesammelt wurde und um personenbezogene Daten bereinigt ist.

Durch OGD-Portale sollen Bürger zur Interaktion mit Regierung und Verwaltung angeregt werden. Daraus ergibt sich eine Win-Win-Situation: die Bürger haben den Vorteil, teilweise in (Entscheidungs-)Prozesse bzw. Daten der Verwaltung Einblick zu haben bzw. daran mitarbeiten zu können, während die Verwaltung von Anwendungen der Bürger profitieren kann[126]. Unter anderem soll OGD den Fortschritt in Gesellschaft, Kultur, Wissenschaft und Wirtschaft begünstigen und zu einer Verbesserung der Kooperation beispielsweise von Politik, Verwaltung, Wirtschaft und Forschung und Bürgern führen.[127]

6.2.1 www.data.gv.at

Mit der Plattform www.data.gv.at, dem Portal der Cooperation Open Government Data Österreich[128], wurde am 18. 4. 2012[129] eine zentrale Stelle für offene Daten von öffentlichen Institutionen implementiert. Es wurden schon mehr als 1500 Datensätze auf diese Plattform hochgeladen[130].

---

124 Weiterführende Informationen unter http://digitales.oesterreich.gv.at/site/7436/default.aspx.
125 http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF.
126 *Mergel/Müller/Parycek/Schulz,* Soziale Medien 41 ff.
127 BKA (Hrsg.), E-Government ABC 50. Siehe http://www.digitales.oesterreich.gv.at/abc.
128 Weitere Informationen: www.data.gv.at/hintergrund-infos/cooperation-ogd-oesterreich/.
129 BKA (Hrsg.), E-Government ABC 137. Siehe http://www.digitales.oesterreich.gv.at/abc.
130 https://www.data.gv.at/suche/.

Linz, Wien und Graz stellten bisher die größte Anzahl an Metadatenblättern zur Verfügung. Die Gemeinde Engerwitzdorf veröffentlichte auf der genannten Plattform bisher über 120 verschiedene Datensammlungen.[131] Oberösterreich, Kärnten, Innsbruck, Tirol, die Steiermark, Salzburg, die Stadt Salzburg und Niederösterreich beteiligen sich ebenso an diesem Projekt wie das BKA, verschiedene Bundesministerien, das Parlament und andere Einrichtungen, Organisationen und Gebietskörperschaften.[132]

Die Themen, die von den Veröffentlichungen umfasst sind, sind vielfältig. Linz veröffentlichte unter anderem Daten betreffend Wohnen, gebührenpflichtiges Parken[133], Todesfälle[134], Tagesordnungen von Gemeinderatssitzungen und den Stadtplan.[135]

6.2.2 RIS:App

Als Beispiel für das Potential, das in der Veröffentlichung von Open Data steckt, kann die Applikation[136] des RIS, des Rechtsinformationssystems des Bundes, angeführt werden. Das BKA stellt mit dem RIS[137] eine Datenbank zur Verfügung, mit deren Hilfe nicht nur die Kundmachung von Rechtsvorschriften[138] erfolgt, sondern auch umfangreiche Recherche etwa im Bereich Judikatur und auch in Teilen des Gemeinderechts durchgeführt werden kann.

Die RIS:App kann gratis heruntergeladen werden. Nach erstmaligem Öffnen erfährt man zunächst, dass die RIS:App ein Projekt von openlaws ist[139]. Mit der einfachen Suche oder der erweiterten (von der App für Experten empfohlenen) Suche können Rechtsnormen des Bundes- und Landesrechts gesucht werden. Weitere Funktionen können nach einmaliger Registrierung und anschließender Anmeldung genutzt werden. Auch (zwischen mehreren Devices synchronisierbare) Favoriten kann man anlegen.

---

131 https://www.data.gv.at/suche/?search-term=&top10Filter_Gemeinde+Engerwitzdorf=on&publisherFilter_Gemeinde+Engerwitzdorf=on&connection=and#showresults.
132 https://www.data.gv.at/veroeffentlichende-stellen/.
133 https://www.data.gv.at/auftritte/?organisation=stadt-linz&nr=0.
134 https://www.data.gv.at/auftritte/?organisation=stadt-linz&nr=1.
135 https://www.data.gv.at/auftritte/?organisation=stadt-linz&nr=2.
136 Weitere Informationen zu Mobilen Applikationen (APPs) sind Kapitel 6.3 zu entnehmen.
137 https://www.ris.bka.gv.at.
138 https://www.ris.bka.gv.at/UI/Impressum.aspx.
139 Die RIS:App ist durch Kooperation der Initiative www.OpenLaws.at der BY WASS GmbH mit dem Bundeskanzleramt entwickelt worden (https://www.ris.bka.gv.at/UI/RISApp.aspx).



Abbildung 11: Veranschaulichung des Abrufs von § 1 E-GovG, in der RIS:App

Daraus ergibt sich etwa der Mehrwert der besonders praktikablen Nutzung des RIS auf mobilen Endgeräten. Open Data des BKA sind in eine Anwendung gegossen worden, die es mit hoher Nutzerfreundlichkeit ermöglicht, insbesondere auch von unterwegs, flexibel nach Rechtsnormen zu suchen.

6.2.3 Prinzipien von OGD

Die bei der Zurverfügungstellung von Open Government Data einzuhaltenden Prinzipien sind[140]

1. Vollständigkeit: Von der Verwaltung veröffentlichte Daten sollen möglichst vollständig sein und auch die Rohdaten (die gesammelten Daten) beschreibende Metadaten enthalten.
2. Primärquelle: Die Daten sollen von der Stelle, an der sie gesammelt wurden auch publiziert werden, und zwar ohne Modifikation oder Aggregation.
3. Zeitnahe Zurverfügungstellung: Möglichst zeitnah zur Sammlung sollen die Daten auch zur Verfügung gestellt werden, wenn möglich in Echtzeit.
4. Leichter Zugang: Es soll möglichst barrierefrei, ohne technische oder physische Hürden möglich sein, auf die Daten zuzugreifen.

[140] BKA (Hrsg.), E-Government ABC 135-137. Siehe http://www.digitales.oesterreich.gv.at/abc.

5. Maschinenlesbarkeit: Die Verwendung von verschiedenen etablierten maschinenlesbaren Formaten eignet sich für eine strukturierte Verarbeitung.
6. Diskriminierungsfreiheit: Ohne Identifikation oder Rechtfertigung soll jedermann auf die zur Verfügung gestellten Daten zugreifen können.
7. Verwendung offener Standards: Es sollen Formate verwendet werden, die nicht der alleinigen Kontrolle einer juristischen Person unterstehen. Das BKA empfiehlt der Verwaltung, sich an Standards zu orientieren, die durch Gremien wie das World Wide Web Consortium (W3C) entwickelt wurden bzw. sich an Empfehlungen der österreichischen BLSG oder der deutschen SAGA zu halten.
8. Lizenzierung: Die Daten sind unter der Lizenz Creative Commons Namensnennung 3.0 Österreich (CC-BY 3.0 AT)[141] zu veröffentlichen. (Angelegenheiten des Urheberrechts, des Markenrechts und ähnliche Fragen müssen vor der Veröffentlichung geklärt sein.)
9. Dokumentation (Dauerhaftigkeit): Die Archivierung der publizierten Daten soll (mit Versionskontrolle) auf Dauer erfolgen.
10. Nutzungskosten: Die Verwendung der Lizenz CC-BY 3.0 AT bringt es mit sich, dass eine Einhebung von Nutzungskosten derzeit nicht vorgesehen ist.

> ***Hinweis:*** *Das Benutzerhandbuch ist unter www.*data.gv.at/handbuch *abrufbar. Der Upload von Daten ist für Gemeinden kostenlos.*

Portale wie http://open-data.europa.eu/de/about (das Offene Daten-Portal der Europäischen Union) oder www.data.gv.at/ stellen Daten für jedermann zur grundsätzlich freien Nutzung – unter Nennung der Quelle – zur Verfügung.

Auf europarechtlicher Ebene sind in diesem Zusammenhang vor allem RL 2003/98/EG und RL 2013/37/EU von Interesse. Durch die zweitgenannte RL wird RL 2003/98/EG abgeändert. Die Änderung in Form der RL 2013/37/EU wurde am 26. 6. 2013 beschlossen und soll bis 18. 7. 2015 umgesetzt werden. Derzeit steht das Informationsweiterverwendungsgesetz (IWG), mittels dessen gemäß § 17 IWG die RL 2003/98/EU umgesetzt wurde, weiterhin in Geltung. Bis 18. 7. 2015 wird es zur Anpassung an die Neuerungen durch RL 2013/37/EU geändert werden.

6.2.4 OGD und RL 2013/37/EU (PSI)

Die Rechtsetzungsorgane der EU haben bei Nennung des Begriffes „offene Daten" nicht die Bedeutung vor Augen, die ihm in Österreich beigemessen wird. Als „offenes Format" definiert Art 2 Z 7 RL 2013/37/EU ein Dateiformat, das plattformunabhängig ist und der Öffentlichkeit ohne Einschränkungen, die der Weiterverwendung von Dokumenten hinderlich wären, zugänglich gemacht wird. Daten, die von einer Organisation der öffentli-

[141] http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/at/legalcode.

chen Verwaltung zugänglich gemacht werden, werden Open Government Data (OGD) genannt. Die Cooperation OGD Austria vertritt die Ansicht, dass Open Government Data „[. . .] im Interesse der Allgemeinheit ohne jedwede Einschränkung zur freien Nutzung, zur Weiterverbreitung und zur freien Weiterverwendung zugänglich gemacht werden." Die Datenbestände sind so auszuwählen, dass sie für Nutzer „[. . .] interessant und brauchbar [. . .]" sind.[142]

(Keine) Kosten

Der für Nutzer vielleicht größte Unterschied besteht darin, dass auf Grund der Verwendung der Creative Commons Lizenz CC-BY-AT in Österreich derzeit keine Grenzkosten verrechnet werden dürfen. Die Lizenz CC-BY-AT in der Version 3.0 verlangt im Wesentlichen die Nennung des Namens des Urhebers bzw. Rechtsinhabers und die Angabe, dass vom Nutzer Änderungen vorgenommen worden sind (oder nicht) und die Verlinkung (machbar z. B. durch Hyperlinking, siehe Kapitel 6.) zur Lizenz. Sofern und solange sich der Nutzer der Lizenz gemäß verhält, gilt sie und der Lizenzgeber kann dem Nutzer das Recht zur Verwendung der Daten gemäß den Bedingungen der Lizenz nicht verwehren.[143] Die genauen Bedingungen (z. B. auch der Titel des Inhalts ist gemäß Punkt 4.b der genannten Lizenz anzuführen) sind https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/at/legalcode zu entnehmen.

Die RL 2003/98/EG enthält Bestimmungen über die Erhebung von Gebühren und ermöglicht die Verrechnung einer „angemessenen Gewinnspanne" (siehe Art 6 der genannten RL).

Nach der RL 2013/37/EU ist die Verrechnung von Grenzkosten möglich. Wenn Gebühren erhoben werden, sollen diese prinzipiell auf die Grenzkosten beschränkt sein. In gewissen Fällen erlaubt RL 2013/37/EU aber eine Einhebung eines über den Grenzkosten liegenden Rechnungsbetrages, selbst die Einberechnung einer „angemessenen Gewinnspanne" (siehe Änderungen der RL 2013/37/EU zu Art 6 RL 2003/98/EG) ist zulässig.

(Keine) Antragstellung

Darüber hinaus besteht ein zweiter bedeutender Unterschied in der Herangehensweise Österreichs an Open Data im Vergleich zur europäischen Annäherung:

Die Cooperation OGD Austria verfolgt die Idee einer Gewährung der Nutzung von Daten ohne Antragstellung auf einer Plattform. In Österreich ist die grundsätzliche Idee, alle Daten der gesamten Öffentlichkeit zugänglich zu machen, die sinnvollerweise zugänglich gemacht werden sollten (und natürlich offene Daten sein dürfen). Freiwilligkeit wird be-

---

142 *Eibl/Höchtl/Lutz/Parycek/Pawel/Pirker,* Rahmenbedingungen für Open Government Data Plattformen (White Paper, 2012), 4; abrufbar unter https://www.ref.gv.at/uploads/media/OGD-1-1-0_20120730.pdf .

143 Weitere Hinweise und ein Link zur Lizenz CC-BY 3.0 Österreich sind unter https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/at/deed.de zu finden.

tont. Es soll keine Verpflichtung zur Veröffentlichung von gewissen Daten geben, sondern dies soll der Publizierende selbst entscheiden.

Die europarechtliche Regelung (auch die in 2013/37/EU enthaltene) hat eine auf Antrag und nach Prüfung gewährte Weiterverwendung von Daten zum Gegenstand.

Es steht hier der gegebene (oder nicht gegebene) (Rechts-)Anspruch einer Person im Vordergrund, die einen Antrag auf die Gewährung von Zugang zu gewissen Daten stellt. Europarechtlich ist daher eher von einer Verpflichtung zur Veröffentlichung zu sprechen. In Art 4 Abs 4 RL 2003/98/EG ist die Rechtsbelehrung über die Bekämpfung eines ablehnenden Bescheides vorgesehen. Neu hinzugekommen ist in Art 4 Abs 4 idF 2013/37/EU die Möglichkeit zur Überprüfung dieser Entscheidung bei einer „unabhängigen Überprüfungsinstanz mit den entsprechenden Fachkenntnissen".

Die zukünftigen Entwicklungen werden zeigen, wie die Praxis dieser zwei Modelle verlaufen wird. Evident ist jedenfalls, dass „Informationen des öffentlichen Sektors" (bzw. public sector information = PSI) und „Open Data[144]" nach dem Verständnis der Cooperation OGD Austria nicht ein und dasselbe bedeuten.

Die Plattform www.data.gv.at richtet sich auch[145] an Gemeinden. Die Gemeinde Kremsmünster etwa stellt als OGD Umweltdaten (Hochwasser-Pegelstände), Budgetdaten und Sonstige Daten (Wanderweg, Laufrunde) zur Verfügung[146].

Auf www.data.gv.at sind unter anderem Geo-Daten, Verkehrsdaten, Umweltdaten und statistische Angaben abrufbar. Anwendungsgebiete von OGD sind etwa die Erstellung neuer Services durch Unternehmen oder einzelne Personen, die Verwendung der Datensätze durch Wissenschaft und Forschung und die Miteinbeziehung der Bürger in Fragen öffentlichen Interesses.[147].

6.3 Mobile Applikationen (APPs)

Immer mehr Nutzer steigen von traditionellen PCs oder Notebooks auf mobile Endgeräte um oder nutzen diese zusätzlich. Ein einfaches Beispiel ist das Smartphone, das für viele aus dem täglichen Leben nicht mehr wegzudenken ist. „Smart" sind diese Geräte auf Grund ihrer vielen Zusatzfunktionen, die einem Computer ähneln. Eine zweite populäre Ausgestaltung der mobilen Endgeräte sind Tablets mit ähnlichen Funktionen, deren Nutzung ebenfalls stark ansteigt.

---

[144] Eine wissenschaftliche Auseinandersetzung –unter anderem – mit verschiedenen Definitionen von "Open Data" beinhaltet *Heimstädt/Saunderson/Heath,* Conceptualizing Open Data Ecosystems: A Timeline Analysis of Open Data Development in the UK, Konferenzunterlage CeDEM14, 245 ff.

[145] www.data.gv.at/hintergrund-infos/zielsetzung-data-gv-at/.

[146] www.kremsmuenster.at/system/web/zusatzseite.aspx?menuonr=223311942&detailonr=223629106.

[147] BKA (Hrsg.), E-Government ABC 139. Siehe http://www.digitales.oesterreich.gv.at/abc.

6.3.1 Mobile Version der Website

Herkömmliche Websites sind primär auf deren Abruf mittels Computer/Notebook ausgerichtet. Insbesondere für Smartphones und Tablets empfiehlt es sich, die Website ergänzend zur für den Computer gedachten „Desktop-Version" in einer Version für mobile Geräte, die ganz auf diese zugeschnitten ist, anzubieten. Eine eigene, für mobile Endgeräte optimierte Version vereinfacht es beispielsweise wesentlich, auf der von einem Handy/Tablet aus besuchten Webseite zu navigieren. Moderne Content Management Systeme (CMS) bieten diese Funktion (Stichwort „responsive design", HTML5, . . .). Diese Funktion bei Webprojekten zu berücksichtigen ist anzuraten, will man nicht potentielle Nutzer durch niedrige Nutzerfreundlichkeit (Usability) bzw. Zugangshürden von der Nutzung der Webseite abhalten.

6.3.2 APPs

Eine andere Möglichkeit, auf die User mobiler Endgeräte einzugehen, ist die Schaffung mobiler Applikationen. Darunter versteht man eine Software, die auf dem Smartphone/Tablet installiert wird und dann direkt durch ein „Antippen" vom Bildschirm des Endgerätes aus genutzt werden kann. Es ist dann nicht erforderlich, eine Webseite im Browser aufzurufen. Dies ist wahrscheinlich das Angebot mit dem meisten Komfort für Nutzer mobiler Endgeräte.

Man könnte nun erwägen, sämtliche Inhalte in solchen mobilen Applikationen (APPs) zu verpacken, weil deren Usability für Nutzer mobiler Endgeräte unschlagbar hoch ist und die Zahl der Nutzer derzeit schon sehr groß ist und stetig wächst.

Die Schwierigkeit, auf die dieser Gedanke stößt, ist der Kostenfaktor. Das Ausmaß der finanziellen Mittel, die für eine derartig pauschale Umgestaltung jedes Inhalts in eine (oder mehrere) APPs hat, wird in der Regel einer einzelnen Gemeinde nicht zur Verfügung stehen.

Gemeinden stehen vor der Herausforderung, die von ihnen online gestellten Inhalte auch in einer Version anzubieten, die Smartphones und Tablets gerecht wird. Empfehlenswert ist die Implementierung eines modernen CMS welches diese Funktionen bietet und – falls gewünscht – der Einsatz der wichtigsten APPs.

Der Bund bietet bereits eine Vielzahl von Applikationen an. Die „Amtsfinder:APP" [148] ist auch für Gemeinden von besonderem Interesse.[149] Diese Software ist dem Nutzer dabei behilflich, die Adresse und die Telefonnummer der nächsten zuständigen Behörde samt der Beschreibung des kürzesten Weges vom aktuellen Standort des Anwenders dorthin zu eruieren. Zusätzlich sind auch Notrufnummern und Service-Nummern der Bundesministerien verfügbar.

---

[148] Unter www.bundeskanzleramt.at/site/cob__52549/6490/default.aspx downloadbar.

[149] BKA (Hrsg.), E-Government ABC 51-56. Siehe http://www.digitales.oesterreich.gv.at/abc auch zu weiterführenden Informationen betreffend APPs.

Auch manche Gemeinden verfügen über APPs. Die APP der Marktgemeinde Ernstbrunn etwa beinhaltet laut eigener Ankündigung[150] unter anderem „News, Veranstaltungen, amtliche Termine, Wirtschaft, Freizeit & Tourismus, Gästezimmer, Gastronomie, Gesundheit & Soziales, Vereine, Fotogalerien, und vieles andere mehr." Auch für die Marktgemeinde Ligist gibt es eine APP, die den Anwender mit Informationen aus den Kategorien Events, Abfall, News, Kontakte, Fotos, und „In der Nähe" versorgt.[151]

Apps4austria

Unter der Bezeichnung Apps4austria wurde im Jahr 2013 ein Wettbewerb durchgeführt, in dessen Rahmen die konzeptionelle Erstellung von APPs gefordert und prämiert wurde. 89 Einreichungen wurden verzeichnet und von Experten aus Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung bewertet.[152]

6.4 Partizipation

E-Partizipation, die elektronische Beteiligung, umfasst grundsätzlich alle durch Informations- und Kommunikationstechnologie unterstützten Betätigungen der Öffentlichkeit zur Teilhabe an gesellschaftlich relevanten Prozessen[153]. Unter politischer Partizipation werden verschiedene Arten der Bürgerbeteiligung verstanden und der Informationsaustausch, die Kommunikation über Sachthemen und Programme sowie die Gestaltung politischer Inhalte und Entscheidungsprozesse, die Beteiligung an Abstimmungen und die Mitarbeit bei Wahlen beispielhaft angeführt.[154]

6.4.1 Arten der Beteiligung

Partizipation kann nach mehreren Kriterien kategorisiert werden:[155]

- Die Einteilung kann danach erfolgen, ob die Beteiligung von den Bürgern („Bottom-up") oder der Verwaltung bzw. der öffentlichen Institution („Top-down") angestoßen wird.
- Information, Konsultation, Kooperation und Entscheidung können voneinander abgegrenzt werden. Beteiligung in Form der Information ist durch die einseitige Kommunikation gekennzeichnet, während Konsultation wechselseitige Kommunikation ermög-

---

[150] http://www.ernstbrunn.gv.at/system/web/zustaendigkeit.aspx?bezirkonr=0&detailonr=223454008&menuonr=219189878.

[151] http://www.ligist.at/marktgemeinde-ligist/verwaltung/gemeinde-app.html.

[152] http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/7771/default.aspx.

[153] *Parycek,* Positionspapier zu E-Democracy und E-Participation in Österreich (2008) 5 ff/43, ref.gv.at/uploads/media/EDEM-1-0-0-20080525.pdf . Das genannte Positionspapier der Arbeitsgruppe E-DEM basiert auf den Standards der Öffentlichkeitsbeteiligung (2008; vom Ministerrat beschlossen am 2. 7. 2008), digitales.oesterreich.gv.at/DocView.axd?CobId=38157 .

[154] *Meier/Teran,* Wahlhilfesystem für elektronische Wahlen unter Nutzung der unscharfen Logik in *Eixelsberger/Stember* (Hrsg.), E-Government – Zwischen Partizipation und Kooperation (2012), 76.

[155] Die hier skizzierten Kategorisierungen sind *Parycek/Rinnerbauer/Sachs,* Online-Bürgerbeteiligung für Gemeinden, RFG 03/2014, 146 – 151 entnommen. Dieser Beitrag bietet weiterführende Informationen über die Möglichkeiten einer Gemeinde im Zusammenhang mit Bürgerbeteiligung und Näheres über die Einteilung von Beteiligung.

licht. Kooperation bedeutet das Verbleiben der Entscheidungsbefugnis bei (in der Regel) dem zuständigen Gemeindeorgan, während die Beteiligungsform der Entscheidung die (Letzt-)Entscheidung den Bürgern überlässt.[156]

► Beteiligung kann formell oder informell erfolgen. Formelle Arten der Beteiligung grenzen sich von den informellen Arten durch klare Regelungen ab. Formelle Beteiligung ist – im Gegensatz zu informeller Beteiligung – normiert. Es ist eine weitere Differenzierung möglich, indem man (rein) direktdemokratische Akte, verstanden als diejenigen Instrumente, die die zuständige öffentliche Institution rechtlich an die Entscheidung der Bürger binden, anderen demokratischen Elementen gegenüberstellt.

Hinweis: *Empfehlenswert ist eine gute Vorbereitung und die anlassbezogene Zusammenstellung eines Beteiligungsmodells, das die genannten Verfahren – je nach Bedarf – miteinander kombiniert. Insbesondere sollen Online-Kanäle (wie z. B. Webseiten, Foren, Chats, Umfragen, Social-Media-Plattformen) gemeinsam mit offline-Angeboten zur Anwendung kommen, um im Sinne der Inklusion (bzw. der Vermeidung der digitalen Spaltung) allen Bürgern die Teilnahme zu ermöglichen.*[157]

6.4.2 Vorteile der Online-Beteiligung

Die Gemeindeebene kommt ganz besonders für Verfahren zur Bürgerbeteiligung in verschiedenen Bereichen in Betracht.[158] Gründe, die für elektronische Bürgerbeteiligung sprechen, gibt es viele.

Diese sind etwa der Wunsch, den Vorteil von kollektiver Intelligenz zu nutzen, die Hoffnung, dass E-Partizipation mehr Bürger zur Teilhabe an Politik mobilisieren und ein Kommunikationsmittel für Bürger und Politiker sein kann und die Erwartung der Steigerung der Akzeptanz politischer Entscheidungen. Als Ziele, die hinter diesen Erwartungen stehen, werden unter anderem die Verbesserung der Qualität der Entscheidungen, die demokratische Legitimierung, ein besseres Verständnis der Politiker für die Bürger und nicht zuletzt das Gewinnen von Wählerstimmen identifiziert.[159]

Das gemeinsame Finden einer Lösung kann Konfliktpotential vermindern bzw. nicht entstehen lassen. Schon die Transparenz der Entscheidungsfindung, die Tatsache, dass Bürger nachvollziehen können, was zu welcher Entscheidung geführt hat und welche Aspekte dabei berücksichtigt wurden, kann zu einer besseren Akzeptanz einer Entscheidung führen.

---

[156] Diese Gliederung führt die auf den Standards der Öffentlichkeitsbeteiligung basierende, durch die Arbeitsgruppe EDEM vorgenommene Klassifizierung (*Parycek,* Positionspapier zu E-Democracy und E-Participation in Österreich) weiter. Detaillierte Informationen, auch zu dieser überarbeiteten Einteilung, und Beispiele aus der Praxis enthält *Parycek/Rinnerbauer/Sachs,* Online-Bürgerbeteiligung für Gemeinden, RFG 03/2014, 146 – 151.

[157] *Parycek/Rinnerbauer/Sachs,* Online-Bürgerbeteiligung für Gemeinden, RFG 03/2014, 146 – 151.

[158] *Mergel/Müller/Parycek/Schulz,* Soziale Medien, 37.

[159] *Katharina Große,* E-participation – the Swiss army knife of politics?, Konferenzunterlage CeDEM13, 45ff.

Für E-Partizipation sprechen Orts- und Zeitunabhängigkeit, die Möglichkeit des Zurverfügungstellens von Informationen nach dem Wissensstand derer, die sie lesen bzw. die Ermöglichung der Auswahl des Informationsniveaus (Wieviel an Vorwissen wird vorausgesetzt?) durch die Bürger (Stichwort „Personalisierung“). Auslandsösterreicher und IT-affine Jugend können so besonders gut erreicht werden, die Veranschaulichung kann durch Grafiken etc. durchgeführt werden. Interaktivität; Transparenz, und eine (potentielle) administrative Entlastung sind weitere Gründe für E-Partizipation.[160]

In Chats, Foren, oder in Sozialen Medien (siehe Kapitel 6.1) kann die Kommunikation vom Bürger ausgehend in Richtung der Gemeinde, von der Gemeinde in Richtung Bürger und von Bürger zu Bürger erfolgen. Eine derartige Organisation kann die Kommunikation daher erleichtern.

Es gibt im Vorfeld und bei der Umsetzung eines Beteiligungsmodells aber auch einige Aspekte zu bedenken und Faktoren zu beachten: Insbesondere ist es wichtig, sich vor einer Beteiligung (grundsätzlich in ähnlicher Weise wie vor der Konzeption eines Auftritts in Sozialen Medien, siehe dazu die Ausführungen in Kapitel 6.1) für klar definierte Ziele, eine Zielgruppe, eine Art und einen zeitlichen Rahmen für die Beteiligung entschieden zu haben. Aufbauend auf diesen und weiteren[161] grundlegenden Entscheidungen (prinzipiell ebenfalls analog zur Vorbereitung einer Social-Media-Strategie) kann nur im Einzelfall eine die speziellen lokalen Bedingungen berücksichtigende Umsetzung eines maßgeschneiderten Beteiligungsmodells zum Erfolg führen.

6.5 Policies

Um die Potentiale von E-Government ausschöpfen zu können, sind nicht nur technische Standards und kompatible, interoperable Softwarelösungen vonnöten, sondern auch genaue Regeln, nach denen die Kommunikation in der digitalen Welt vorgenommen werden soll. Diese Art von Bestimmungen (Regeln) werden auch „Policies[162]“ genannt.

6.5.1 Internet Policy

Die Internet Policy ist die Basis für die Internetkommunikation zwischen Bund, Ländern und Gemeinden sowie für die Kommunikation mit Bürgern und Unternehmen. Diese Konvention beschreibt in allgemeiner Form mögliche Wege der Harmonisierung der Kommunikation sowohl zwischen Behörden und Bürgern, als auch zwischen Behörden

---

[160] *Parycek,* Positionspapier zu E-Democracy und E-Participation in Österreich (2008), 14 – 21/43, www.ref.gv.at/uploads/media/EDEM-1-0-0-20080525.pdf. Das genannte Positionspapier der Arbeitsgruppe E-DEM basiert auf den Standards der Öffentlichkeitsbeteiligung (2008; vom Ministerrat beschlossen am 2. 7. 2008), www.digitales.oesterreich.gv.at/DocView.axd?CobId=38157.

[161] Siehe dazu insbesondere die Ausführungen über kritische Erfolgsfaktoren *Parycek*, Positionspapier zu E-Democracy und E-Participation in Österreich 20 ff und *Parycek/Rinnerbauer/Sachs,* Online-Bürgerbeteiligung für Gemeinden, RFG 2014, 146 – 151.

[162] BKA (Hrsg.), E-Government ABC 115. Siehe http://www.digitales.oesterreich.gv.at/abc.

und der Wirtschaft. Die mit diesem Gegenstand am Reference-Server veröffentlichte Konvention (Empfehlung) „Internet-Policy“[163] umfasst:

- E-Mail-Policy (technische und organisatorische Aspekte des Verhaltens der öffentlichen Verwaltung bei der elektronischen Datenübermittlung mittels E-Mail, Kapitel 6.5.2)
- Transfer-Policy (technisch-organisatorische Aspekte des Verhaltens der öffentlichen Verwaltung bei der elektronischen Datenübermittlung mittels Dateitransfer, Kapitel 6.5.3)
- Domain-Policy (welche Naming- und Domainregistrierungs-Policy beinhaltet, Kapitel 6.5.4),
- Naming- und Domainregistrierungs-Policy (Kapitel 6.5.5)
- Regeln über Dokumentenformate die von Behörden verarbeitbar, anzunehmen und abzuweisen sind (Kapitel 6.5.6)

Als Zielgruppe der Policies wurden die Behörden und sämtliche Adressaten, mit denen die Behörden interagieren, definiert.

Auszugsweise werden im Folgenden Empfehlungen der Internet-Policy wiedergegeben – den genauen aktuellen Stand der Empfehlungen entnehmen Sie bitte den veröffentlichten Konventionen.

- Festlegung der akzeptierten und derjenigen Formate (und Dateiengröße), die von der Behörde nicht angenommen werden (Kapitel 6.5.6). Nicht angenommen werden sollten ausführbare Programme bzw. Dokumente, die solche enthalten wie z. B. .exe.
- Verschlüsselte Übertragung von sensiblen Daten
- Geeignete Sicherheitsmaßnahmen gegen Gefahren wie Malware (insbesondere Viren, Würmer, Spyware und Trojanische Pferde)
- Offenlegung der Policies (auch mehrsprachig möglich, Englisch wird empfohlen) unter www.gemeinde.gv.at/policy

Gemäß § 24 Abs 3 MedienG sind in jedem wiederkehrenden elektronischen Medium der Name oder die Firma sowie die Anschrift des Medieninhabers und des Herausgebers anzugeben. (Zur Offenlegung siehe auch § 25 MedienG.) Der Medieninhaber ist gemäß § 24 Abs 4 MedienG zur Veröffentlichung des Impressums verpflichtet.

> ***Hinweis:*** *Die Anwendung des MedienG ist zu beachten! Das Impressum ist zusätzlich zur Offenlegung der Policies anzuführen.*

---

[163] http://reference.e-government.gv.at/uploads/media/intpol-1-0-2_2004-0520.pdf. Detailliertere Informationen zu den hier nur überblicksartig zusammengefassten Punkten und weiterführende Literatur dazu finden Sie unter http://www.ref.gv.at/AG-RS-Internet-Policy-1-0-2.512.0.html?&no_cache=1&sword_list%5B0%5D=policy.

Bei Anwendbarkeit des ECG müssen auch die Angaben gemäß § 5 ECG zur Verfügung gestellt werden.

Es wird empfohlen, auch für das (behördeninterne) Intranet Policies festzulegen. Diese müssen sich nicht zwingend von jenen für das Internet unterscheiden.

6.5.2 E-Mail-Policy

Die Konvention (Empfehlung) „E-Mail-Policy"[164] enthält Vorschläge, wie sich Bedienstete der öffentlichen Verwaltung bei der elektronischen Datenübermittlung mittels E-Mail verhalten sollen. Ziel dieser Policy ist es, Mindestanforderungen für den Umgang der öffentlichen Verwaltung mit dem Medium E-Mail zu definieren. Beispielsweise sollte der Kontakt zu Bürgerinnen und Bürgern – wo immer möglich – über ein Web-Interface stattfinden, z. B. über ein Web-Formular.

Auszugsweise werden im Folgenden Empfehlungen der E-Mail-Policy wiedergegeben – den genauen Stand entnehmen Sie bitte den veröffentlichten Konventionen:

- Einhaltung des SMTP-Standard bei der Einrichtung der Adresse der Behörde; zwischen personenbezogenen (<Vorname>.<Nachname>@<Domainname>) und organisationsbezogenen (post.<Organisationsname>@<Domainname>) Adressen wird differenziert und diese werden genauer geregelt;
- Ein Postmaster muss eingerichtet sein. Die ordnungsgemäße Betreuung der Organisationspostfächer muss sichergestellt sein und entweder in der Domain-Policy – mit Verweis auf die E-Mail-Policy – geregelt werden oder umgekehrt.
- Spezielle E-Mail-Transferprotokolle (SMTP, POP3, IMAP oder proprietäre Protokolle mit Berücksichtigung in der Sicherheitspolicy) sollen für die Kommunikation zwischen Nutzer und Server im E-Mail-Verkehr und zwischen den E-Mail-Servern eingesetzt werden. Auch für die Nachrichten-Bodyparts sowie für Signatur und Verschlüsselung sind Standards einzuhalten.
- Nicht alle Formate müssen von der Behörde angenommen werden. Die Konvention „Dokumentenformate" (siehe Kapitel 6.5.6) sowie insbesondere (die Publizitätsvorschrift[165]) § 13 Abs 2 letzter Satz AVG sind zu beachten.
- Eine Beschränkung der Größe von E-Mails/Attachments ist empfehlenswert. E-Mails im Umfang von bis zu 10 MB müssen grundsätzlich angenommen werden bzw. gesendet werden können.
- Automatische Notifikationen (bestimmten Inhalts) sollen bei unterbliebener Zustellung auf Grund fehlerhafter Eingabe der Adresse (Empfänger, Betreff, Sendedatum), bei Formatverletzung (Tatsache der Formatverletzung, Details zum erfolglosen Sen-

[164] http://reference.e-government.gv.at/uploads/media/mailpol-2-0-2-2005-0218.pdf. Detailliertere Informationen zu den nur überblicksartig zusammengefassten Punkten, eine Reihe von Beispielen, Best Practices und weiterführende Literatur dazu finden Sie unter www.ref.gv.at/AG-RS-E-Mail-Policy-2-0-2-Ve.636.0.html?&no_cache=1&sword_list%5B0%5D=policy.

[165] VfGH 3. 3. 2014, G 106/2013.

den, Verweis auf E-Mail-Policy, Alternative), bei E-Mail-Übergröße (Tatsache der Überschreitung der zugelassenen Größe, Details zum erfolglosen Senden, Verweis auf E-Mail-Policy, Alternative), bei Abwesenheit („Out-of-office", nur intern oder auch extern [mehrsprachig]), bei Malware (bei entsprechender Regelung in der E-Mail-Policy Zurückweisung auch ohne Notifikation möglich), bei SPAM (nicht an den Absender, sondern an den Empfänger zur Kontrolle) eingesetzt werden.

6.5.3 Transfer-Policy

Mit der Konvention (Empfehlung) „Transfer-Policy"[166] wird bestimmt, wie die öffentliche Verwaltung bei der elektronischen Datenübermittlung via Dateitransfer vorgehen muss. Unter anderem wurden in der Transfer-Policy folgende Regeln festgehalten:

- Übertragungsprotokolle
- Die verschlüsselte Übertragungsart SFTP ist dem Datentransfer mit FTP vorzuziehen, da FTP das Passwort zwischen Server und Nutzer im Klartext überträgt. Vor allem bei der Übertragung von wichtigen (jedenfalls bei personenbezogenen Daten) ist eine Verschlüsselung zu verwenden.
- Verfügbarkeit einer Informationsdatei („README" bzw. „LIESMICH")
- Virenscanner: Auf Malware untersucht werden kann eine Datei während der Übertragung oder durch automatisierte Abläufe. Wird ein Virenscanner verwendet, der den Upload einer gefährlichen Datei verhindert, soll dies dem Nutzer zur Vermeidung von Missverständnissen bzw. zur Erklärung des Vorgangs (in der Informationsdatei und in der Policy) zur Kenntnis gebracht werden. Es können auch Virenscanner gewählt werden, die jede hochgeladene infizierte Datei in einem Quarantäneverzeichnis speichern.
- Man kann Uploads für anonyme Nutzer oder nur für registrierte Nutzer ermöglichen.
- Offenlegung der Policy: Mindestangaben:

  Für den Inhalt Verantwortlicher/Eigentümer – Impressum
  Betreiber des Servers – Adresse
  Kontaktierungsmöglichkeiten – Telefonnummer, Fax, E-Mail, . . .
  weitere Informationen – Link zur Startseite, . . .
  Hinweis auf Logging

6.5.4 Domain-Policy

Die Konvention (Empfehlung) Domain-Policy[167] zielt darauf ab, das Bild der öffentlichen Verwaltung im Internet (also der einzelnen Webseiten der Behörden) einheitlich erschei-

---

166 http://reference.e-government.gv.at/uploads/media/transpol_1-0-2-2004-0629.pdf. Detailliertere Informationen zu den überblicksartig zusammengefassten Punkten und weiterführende Literatur dazu finden Sie unter www.ref.gv.at/AG-RS-Transfer-Policy-1-0-2.513.0.html?&no_cache=1&sword_list%5B0%5D=policy.

167 http://reference.e-government.gv.at/uploads/media/domainpol_1-0-1.pdf. Detailliertere Informationen zu den hier nur überblicksartig in Stichworten zusammengefassten Punkten, zahlreiche Best Practices und weiterführende Literatur

nen zu lassen und die Einhaltung diverser Sicherheits- und organisatorischer Anforderungen zu garantieren.

So müssen auf jedem Webauftritt ein Impressum, eine Kontaktadresse und eine Suchfunktion vorhanden sein. Optionale Funktionalitäten sind elektronische Formulare oder Sitemaps. Außerdem wird beim Layout besonderer Wert auf die Einhaltung von WAI-Standards für Barrierefreiheit gelegt.

Die genannte Policy enthält insbesondere folgende Forderungen:

- Policies sollen auf der Webseite leicht auffindbar sein
- Veröffentlichungen von E-Mail Adressen, an die rechtswirksam eingebracht werden kann („Einlaufadresse") bzw. Einschränkung der technisch möglichen Einbringung von Anbringen durch den Bürger iSd § 13 Abs 2 AVG. Dies soll entweder in der Domain-Policy festgelegt sein und in der E-Mail-Policy soll darauf verwiesen werden oder umgekehrt.
- Mindestens eine der folgenden Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme soll leicht zu finden sein: elektronisches Formular (bevorzugt) oder E-Mail
- Sitemap zur Erhöhung der Usability bzw. Orientierung auf der Webseite
- Suche mit Textfeld und Button, bestenfalls auf der Startseite
- Impressum (auch ohne gesetzliche Verpflichtung gemäß § 5 ECG): Name des für den Inhalt Verantwortlichen, seine geografische Adresse, Informationen, wie Bürger rasch mit der Behörde Kontakt aufnehmen können (Telefonnummer, E-Mail, . . .)
- Veranschaulichung von organisatorischen Gegebenheiten der Behörde zur Lösung von Zuständigkeitsfragen und zur Schaffung von mehr Transparenz
- FAQ: Antworten auf häufige Fragen (mit der Startseite verlinkt)
- Informative Fehlerseiten: keine Standardfehlermeldungen, sondern hilfreiche Informationen mit Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit der Behörde, Verlinkung auf Startseite und Suche
- Einheitlichkeit und Barrierefreiheit (siehe auch Kapitel 5.1.1.2) des Layout: WAI-Konformität, HTML-Standardkonformität und Zeichensätze, Dublin Core Metadaten, Formularstyleguide, Browser- und Bildschirmauflösungskompatibilität, Dokumentendownload (Sofern Daten nicht auf der Webseite in HTML veröffentlicht werden, sollen die Dateiformate .pdf oder .rtf zum Download angeboten werden.)
- Sicherheitsanforderungen: Datenübertragung mit SSL, Aktive Skriptingelemente, Sicherheit beim Zugang von Administratoren (empfohlen wird eine Orientierung am Österreichischen Sicherheitshandbuch) bzw. bei der Wartung

---

dazu finden Sie unter http://www.ref.gv.at/AG-RS-Domain-Policy-domainpo.671.0.html?&no_cache=1&sword_list%5B0%5D=policy.

Zusammenfassend kann nur an jede einzelne Behörde appelliert werden, innerhalb des oben vorgegebenen Rahmens die für sie und ihre konkreten Bedürfnisse am besten passenden Richtlinien intern zu erarbeiten und konsequent umzusetzen.

6.5.5 Naming- und Domainregistrierungs-Policy

Zweck der Naming- und Domainregistrierungspolicy[168] ist es insbesondere, die „öffentliche Verwaltung“ schon in der Adressleiste ersichtlich zu machen. Bei der Darstellung der öffentlichen Verwaltung sollen die behördlichen Webseiten unter einer gemeinsamen Domain, nämlich „.gv.at“, auftreten.

Bürger können darauf vertrauen, dass es sich bei Internetseiten lautend auf .gv.at um behördliche Informationen oder Dienstleistungen handelt. Es soll schon durch den URL klar sein, dass es sich um eine Institution der öffentlichen Verwaltung handelt, die Informationen publiziert.[169]

Neben der Stärkung des Vertrauens der Bürger und Unternehmen in die Verwaltung, bieten die .gv.at-Domains auch Schutz vor Domaingrabbing[170], weil sie nur von einem engen Kreis öffentlicher Stellen registriert werden können.

Die Vergabe der .gv.at-Domain erfolgt durch das Bundeskanzleramt und ist für die Behörden kostenlos. Die technische Administration wird vom Magistrat Wien durchgeführt.

Die Antragsformulare sowie weitere hilfreiche Informationen zur Anmeldung findet man auf den Webseiten von Digitales Österreich[171]. Eine Änderung der bislang verwendeten Internetadresse ist nicht notwendig. Diese kann problemlos auf die „.gv.at-Domain“ umgeleitet werden.

Die am Reference-Server veröffentlichte Konvention „Internetdomainverwaltung gv.at Naming- und Domainregistrierungs-Policy“ ist ein Teil der Domain-Policy und fordert vor allem Folgendes von einem behördlichen Internetauftritt:

- Einheitliche Registrierung unter .gv.at: Die Kennzeichnung der behördlichen Webseiten mit der gv.at-Domain soll das Vertrauen der Bürger in den Webauftritt von Behörden stärken.
- Nur (Verwaltungs-) Einheiten des Bundes [siehe BMG], der Länder, der Städte und der Gemeinden[172] dürfen .gv.at-Domains registrieren. Für selbständige und nicht selbständige Teile der genannten Einheiten gibt es Sonderregelungen.

---

168 http://www.ref.gv.at/uploads/media/domaingvat_1-3-0_20070619.pdf. Detailliertere Informationen zu den überblicksartig zusammengefassten Punkten, zahlreiche Best Practices und weiterführende Literatur dazu finden Sie unter www.ref.gv.at/AG-RS-Domaenenregistrierungs-P.1194.0.html?&no_cache=1&sword_list%5B0%5D=policy.

169 http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5579/default.aspx.

170 Mittels Domaingrabbing registrieren Dritte die Internetadresse nur, um sie später gewinnbringend zu verkaufen bzw. zu veräußern.

171 http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/cob__20749/5578/default.aspx oder unter Verwendung der Suchfunktion.

172 Wenn für Bezirkshauptmannschaften eine .gv.at-Domain registriert werden soll, muss diese auch über die Landesseite, logisch und der Organisation entsprechend gefunden werden können.

- „Domainname“: eine Anordnung von Buchstaben, Ziffern 0 – 9, Bindestrichen und den in Punkt 12 der Konvention bestimmten Buchstaben mit diakritischen Zeichen; (z. B. „gemeinde“ in www.gemeinde.gv.at)
- „Domain“ bzw. „Subdomain“: Verbindung aus Domainname, Punkt und übergeordneter Domain; (übergeordnete Domain von www.gemeinde.gv.at ist .gv.at)

Der Domainname muss aus der in Gesetzesstellen verwendeten Bezeichnung für die registrierende Einheit abzuleiten sein. Es kann auch neben einer Domain ein sogenannter „Internationalized Domainname“[173] (IDN) registriert werden (was für E-Mail Domains wegen mangelnder technischer Ausgereiftheit nicht empfohlen wird). Insbesondere Bundesländer sollen den voll ausgeschriebenen Namen registrieren lassen. Langfristig sollen Abkürzungen eliminiert werden.

Der Österreichische Städtebund stellt die Möglichkeit der online-Einsichtnahme in Auflistungen zur Verfügung, die die Domainnamen der Gemeinden, geordnet nach Bundesländern, enthalten[174].

Weiters gibt es Substitutionsregeln (z. B. „-“ statt „an der“). Namen, die sich nicht auf die gesetzliche Bezeichnung und auch nicht auf Dienstleistungen des E-Government beziehen sowie Namen von zeitlich begrenzten Projekten oder umgangssprachliche Namen sind unzulässig.

Auch Änderungen und Rückgabe sowie Widerruf (durch die Vergabestelle) von Domainregistrierungen sind geregelt.

Hinweis: *Der einheitliche Auftritt der öffentlichen Verwaltung im Internet hat hohe Symbolkraft und soll vor allem Vertrauen schaffen, da die „.gv.at“-Adressen ausschließlich an Einheiten des Bundes, Verwaltungsorgane der Länder, Städte und Gemeinden vergeben werden.*

6.5.6 Dokumentenformate und Behörden

Die am Reference Server veröffentlichte Konvention „Dokumentenformate“[175] behandelt die Frage, welche Formate von Behörden anzunehmen, abzuweisen und zu verarbeiten sind.

Die Konvention beinhaltet eine Liste von Minimalanforderungen zulässiger Formate. Bestandteil der Liste sind bspw.: *.TXT, *.PDF, *.RTF, *.GIF, *.JPEG, *.HTML, *.ZIP. Es werden zahlreiche Formate angeführt, die von jeder Behörde anzunehmen sind. Es steht im Ermessen der Behörde, welche Formate sie darüber hinaus annehmen will.

---

[173] http://www.nic.at/idn/.
[174] www.staedtebund.gv.at/organisation/staedtebund/gvat-gemeindenamen.html.
[175] http://reference.e-government.gv.at/uploads/media/formate-1-0-2-2005-01-26.pdf. Detailliertere Informationen zur Konvention „Dokumentenformate“ finden Sie unter www.reference.e-government.gv.at/AG-RS-Dokumentenformate-1-0-2.637.0.html.

6. E-Government 2.0

Hinweis: *Die Konvention „Dokumentenformate" enthält Listen von Dateiformaten, die anzunehmen sind und solche, vor deren Annahme gewarnt bzw. abgeraten wird.*

Weitere Veröffentlichungen zum Thema Policies sind unter http://reference.e-government.gv.at/Veroeffentlichte-Informationen.493.0.html abrufbar.

7. E-GOVERNMENT-SERVICES

7.1 (K)ein E-Government „Patentrezept“

In welchem konkreten Ausmaß und in welcher Intensität Gemeinden E-Government einsetzen sollen, kann pauschal nicht geraten werden.

Aufgrund der sehr verschiedenen gemeindespezifischen Rahmenbedingungen, an die eine Umsetzung geknüpft ist, ist es kaum möglich, allgemeingültige „Patentrezepte“ für die Implementierung von E-Government zu formulieren. Bei (bzw. im Vorfeld) der Implementierung von E-Government-Elementen sind zahlreiche Faktoren wie vor allem die **Ziele** der konkreten Gemeinde, ihre **Größe,** die gegebenen **Verwaltungsstrukturen** (Verwaltungszusammenarbeit im Gemeindeamt mehr oder weniger auf „Zuruf“ oder mehrere Untergliederungen?), die vorhandene **technische Ausstattung** und die **Sicherheit** zu bedenken und eine kritische Auseinandersetzung mit dem **Ablauf von Verwaltungsverfahren** (Optimierungspotential?) ist empfehlenswert.[176]

Diese Überlegungen können sowohl auf die Erweiterung und Verbesserung vorhandener E-Government-Angebote, als auch auf den Zeitraum nach der Implementierung neuer/verbesserter E-Government-Services umgelegt werden. Anlässlich der Verbesserung der E-Government-Elemente kann diese Herangehensweise zur Analyse, Planung und Umsetzung verwendet werden. Danach setzt man sie als Basis für die Entwicklung einer zielgruppenspezifischen Anwendungsstrategie ein. Wie diese gestaltet sein soll, lässt sich nur in Kenntnis der konkreten Gegebenheiten und Wünsche bzw. Bedürfnisse empfehlen.

7.1.1 Pro- und Kontra-Argumente für E-Government

Besonders auf Gemeindeebene sind Pro- und Kontra-Argumente zum durchgehenden Einsatz von Online-Transaktionen abzuwägen.

- Die hohen Einstiegsinvestitionen,
- die laufenden Kosten für die Wartung,
- und die fehlenden Skaleneffekte aufgrund der geringen Anzahl an Verwaltungsverfahren in den kleineren Gemeinden

sind die üblicherweise genannten Kontra-Punkte. Zusammen mit dem ohnehin ausgezeichneten Bürgerservice der Gemeinden spricht dies auf den ersten Blick nicht für den durchgehenden Einsatz von IKT.

[176] *Sallmann,* ÖGZ 2/2002, 6 ff.

- ► Andererseits können elektronische Services das Leben der Verwaltungskunden vereinfachen, denn durch die Digitalisierung der Behördenwelt ist es für Gemeindebürger in vielen Fällen nicht mehr notwendig, zu bestimmten Zeiten am Amt zu erscheinen.
- ► Verwaltungsmitarbeiter können mehr Zeit für Beratung in komplexeren Fällen aufwenden.
- ► Immer mehr Bürger nutzen IKT bereits, um kostengünstig mit Behörden zu kommunizieren oder Formulare gleich online auszufüllen oder abzugeben.

7.1.2 Nutzung von E-Government 2012 und 2013

Folgt man der auf den 2012 von Statistik Austria veröffentlichten Daten beruhenden SORA-Studie, so haben 2012 **53%** der Österreicher zwischen 16 und 74 Jahren E-Government-Angebote (in den letzten zwölf Monaten vor dem Befragungszeitpunkt) verwendet. Das am häufigsten genutzte E-Government-Angebot war die Informationsgewinnung auf öffentlichen Websites (47% Nutzung), während das Angebot des Herunterladens von Formularen von amtlichen und behördlichen Websites (34% Nutzung) oder des Versendens von elektronischen Formularen an Behörden (26% Nutzung) weniger in Anspruch genommen wurde.[177]

Im Vergleich mit den von Statistik Austria für 2013 veröffentlichten Daten, ist ein leichter Aufwärtstrend erkennbar: 2013 haben **53,6%** in den letzten zwölf Monaten vor der Befragung E-Government-Angebote in Anspruch genommen. Davon suchten 48,1% Informationen auf Websites von Ämtern oder Behörden, 37,3% luden behördliche Formulare herunter und 27,8% sandten ausgefüllte Formulare an Ämter oder Behörden zurück.[178]

7.1.3 E-Government als Ergänzung zum persönlichen Kontakt

E-Government soll und kann die persönliche Betreuung der Verwaltungskunden nicht vollständig ersetzen. Es bettet diesen vielmehr in ein umfassendes Servicekonzept ein. Bürger können sich (vor-)informieren und den für sie günstigeren Weg der Online- oder Offline-Durchführung des Verfahrens wählen, sofern dies angeboten wird. Nicht zu vergessen ist die mitunter durch im Internet bereitgestellte Informationen schon mögliche Klärung eines Anliegens, und zwar zu genau dem Zeitpunkt, der am besten in den Terminplan des Bürgers passt. Dabei ist nicht nur an Bürger mit unregelmäßigen Arbeitszeiten (insbesondere Schichtarbeiter) zu denken, sondern auch an Arbeitnehmer, deren grundsätzliche (Normal-)Arbeitszeit acht Stunden pro Tag beträgt. Denn diese sind auch gezwungen, für Behördenwege ihren Arbeitsplatz zu verlassen, wobei sich vor Ort häufig längere Wartezeiten ergeben. E-Government eröffnet dem Bürger die Möglichkeit unabhängig von seinen Arbeitszeiten und von zu Hause aus Behördenwege zu erledigen.

177 *SORA,* Internet und Demokratie 59.

178 Statistik Austria, Europäische Erhebung über den IKT-Einsatz in Haushalten 2013. Erstellt am 7. 11. 2013. Befragungszeitpunkt: April bis Juni 2013 www.statistik.at/web_de/static/personen_mit_e-government-nutzung_fuer_private_zwecke_2013_022209.pdf.

Diese Vereinfachung ist einer der größten Vorteile des E-Government für Bürger. Neben diesen Möglichkeiten steht die Beratung durch Verwaltungsmitarbeiter zur Verfügung. Von automatisiert ablaufenden Vorgängen profitiert die Verwaltung ebenso:

Die automatisierte Erledigung von einfachen, aber zeitaufwändigen Routinetätigkeiten (z. B. Auskünfte, Registerabfragen oder Datenerfassung) führt dazu, dass Verwaltungsmitarbeitern mehr Zeit für qualifiziertes persönliches Service zur Verfügung steht. Verwaltungskunden können mit individuellen Anliegen in komplexen Verfahren (z. B. Bauantrag) umfassend persönlich beraten werden. Wie auch die bisherigen E-Business-Erfahrungen zeigen, wird der reale menschliche Kontakt durch Technik nie vollständig zu ersetzen sein.

7.1.4 Schrittweise Digitalisierung

Die Digitalisierung sollte je nach Bedarf der Gemeinde schrittweise erfolgen. Im Fall der Klein- und Kleinstgemeinden ist der Schwerpunkt auf die **Online-Informationsangebote** zu legen.

Selbst Personen, die ihre Anbringen lieber persönlich vorbringen, wollen sich oft bereits vorher einen Überblick über die einzelnen Schritte des Verwaltungsverfahrens verschaffen. Wenn Verwaltungskunden schon beim Erstkontakt vorinformiert (und vielleicht sogar mit den benötigten Unterlagen) vorsprechen, ist das auch für die Gemeinde vorteilhaft.

Mit geringem Aufwand in der Form einer regelmäßig aktualisierten Webseite kann einerseits die Bürgernähe erhöht und andererseits das Verwaltungsimage verbessert werden, denn Transparenz in Bezug auf die in der Gemeinde stattfindenden Prozesse schafft mehr Vertrauen und Akzeptanz bei den Bürgern.

Als Zusatzservice kann die Gemeindewebsite neben den offiziellen Verwaltungsinformationen auf ihrer Webseite auch allgemeine Neuigkeiten und Wissenswertes aus dem Gemeindeleben präsentieren. Besonders beliebt sind etwa Veranstaltungskalender, lokales Wetter und die Öffnungszeiten kommunaler wie privater Einrichtungen.

Ebenso können amtliche Verlautbarungen und Sitzungsprotokolle veröffentlicht werden. Manche Gemeinden stellen bereits die Unterlagen und Ergebnisse von Gemeinderatssitzungen oder auch von Bürgerversammlungen online.

Zusätzlich zu dem klassischen Kommunikationsmittel **E-Mail** haben sich in den letzten Jahren zahlreiche **Soziale Netzwerke** wie Facebook und Twitter als Plattformen zum Austausch von Informationen etabliert. Diese eignen sich auch als Kommunikationsplattform für Verwaltung und Politik (siehe Kapitel 6.1).

Die Prinzipien der offenen, für alle sichtbaren Kommunikation der Social-Media-Plattformen kann die Gemeinde aber auch für ihre eigene Webseite nutzen. Besonders das **Anliegen-Management** bietet sich dazu an: Die Anliegen der Bürger sowie die Lösungen der Verwaltung können transparent dokumentiert werden. Bürger sehen, welche Anliegen bereits eingebracht worden sind, woran gerade gearbeitet wird und welche Miss-

stände (gegebenenfalls auch wie) bereits behoben wurden. Bei der Verwaltung wiederum laufen weniger doppelte Anliegen ein bzw. kann in transparenter Weise auf bereits in Bearbeitung befindliche Anliegen verwiesen werden. Den interessierten Bürgern kann so ein Einblick in die Arbeit der Gemeinde gegeben werden. Mit verhältnismäßig wenig Aufwand kann hier eine große Wirkung erzielt werden. Beispiele für derartige Anliegen- bzw. Diskussionsforen bieten nicht nur Großstädte wie Wien, sondern auch kleinere Gemeinden wie Kremsmünster[179] oder Wörgl[180].

7.1.5 Wahlfreiheit erfordert Kenntnis der Alternativen

Ob Verwaltungskunden Online-Angebote tatsächlich nutzen wollen, entscheiden sie selbst. Wahlfreiheit[181] erfordert die Kenntnis der zur Wahl stehenden Alternativen. Deshalb sollten geschulte Mitarbeiter den Verwaltungskunden vor Ort die angebotenen E-Government-Services näherbringen und (eventuell auch als Stellvertreter, siehe Kapitel 5.1.2.7) behilflich sein. So könnten auch jene Verwaltungskunden erreicht bzw. informiert werden, die das Internet selten nutzen. Nur auf diese Art kann eine (informierte) Entscheidung für (bzw. gegen) eine Alternative getroffen werden.

Eine Verbesserung der E-Government-Angebote bzw. die Implementierung zusätzlicher Anwendungen sollte die genannten Aspekte berücksichtigen, da sie nur dann den angestrebten Erfolg haben kann, wenn sie speziell auf die betroffene Gemeinde und deren Bedürfnisse zugeschnitten ist.

Die Vorteile des E-Government erschöpfen sich nicht in den damit entstehenden Service- und Nutzeneffekten, sondern werden auch in den Bereichen Öffentlichkeitsarbeit und Politik sichtbar[182].

Letztlich liegt es (innerhalb der rechtlichen Grenzen) in der Verantwortung jeder einzelnen Gemeinde, über ihre Vorgehensweise zu entscheiden.

Hinweis: *Die maßgeschneiderte Optimierung der E-Government-Angebote (für Kleingemeinden: insbesondere der Webseite) ist sowohl für die Verwaltungskunden (z. B. Zeit- und Kostenersparnis, Vorinformation), als auch für die Gemeinde (z. B. bereitgehaltene Unterlagen, weniger „Standardauskünfte", mehr Zeit für individuelle Beratung) ein Gewinn.*

7.2 HELP.gv.at

Das mehrfach ausgezeichnete Portal www.help.gv.at ist nicht nur für Privatpersonen die erste Adresse, wenn sie mehr über die österreichische Behördenlandschaft wissen

---

179 www.kremsmuenster.gv.at/system/web/forum.aspx.
180 www.vivomondo.com/de/rathaus/woergl/aktuelles/buergermeldungen.
181 Die Gewährleistung der Wahlfreiheit ist in § 1 Abs 1 zweiter Satz E-GovG normiert.
182 *Sallmann,* ÖGZ 2/2002, 6f.

möchten. Der Amtshelfer ist auch für die Verwaltung selbst eine nützliche Servicestelle, wenn es um Informationen zur österreichischen Behördenlandschaft geht.

Seit 2001 bietet HELP bereits Online-Services nach dem „One-Stop-Prinzip“[183] an und baut diese sukzessive weiter aus. Online-Formulare zum Thema Kunst- bzw. Sportförderung, ein elektronisches Terminreservierungssystem, ein entsprechend adaptiertes Informationsangebot für mobile Endgeräte und zielgruppenspezifische Informationen für Jugendliche oder Senioren können genutzt werden.

Hinweis: *Im Jahr 2013 haben bereits 12,5 Millionen Bürger www.help.gv.at genutzt. 2012 haben sich 9 Millionen Bürger mit Hilfe dieser Plattform informiert. Die meisten Abrufe sind in den Bereichen Geburt, Führerschein, Kfz, Erben, Pension, Aufenthalt/Visum, Reisepass, Wohnen, Alleinerziehung und Heirat verzeichnet worden.*[184]

Neben Privatpersonen und Unternehmen profitiert auch die öffentliche Verwaltung selbst von den Erfahrungen und Entwicklungen im Bereich E-Government.

7.2.1 HELP-Partnerschaft

Ergänzend zur Webseite bietet HELP den österreichischen Behörden mit der kostenfreien HELP-Partnerschaft (www.help.gv.at/partner) eine unkomplizierte Einstiegshilfe und zweckmäßige Umsetzung von E-Government Funktionalitäten.

Auch der Internetauftritt Ihrer Gemeinde kann in vielerlei Hinsicht von den Entwicklungen des Amtshelfers profitieren. Sei es durch die unkomplizierte Einbindung hilfreicher Formulare in die kommunale Webseite oder auch durch die mühelose Übernahme geprüfter Inhalte, die vom HELP-Redaktionsteam recherchiert, aufbereitet und direkt in den Internetauftritt integriert werden können.

Mittels der HELP-Partnerschaft können alle österreichischen Kommunen auf E-Government Lösungen zurückgreifen, die von Experten zielgruppengerecht entworfen wurden. Diese Entwicklungen umfassen sowohl allgemeine Informationen als auch direkt befüllbare Online-Formulare, die mühelos für die Gemeinde-Webseite freigeschaltet werden können.

Die kostenfreie HELP-Partnerschaft bietet Städten, Gemeinden und Bezirksverwaltungsbehörden die Möglichkeit,

- ► die Wirkung ihrer Präsenz im Internet zu intensivieren,

---

[183] Das One-Stop-Prinzip bedeutet die Einrichtung einer einzigen zentralen Anlaufstelle für unterschiedlichste Anliegen und Behörden bzw Abteilungen.

[184] www.digitales.oesterreich.gv.at/site/cob__53709/5236/default.aspx.

- die Servicequalität für Bürger zu verbessern und
- von Fachleuten erarbeitete Inhalte auf der eigenen Webseite anzubieten.

7.2.2 Content-Syndication

Die Möglichkeit, bereits entwickelte Inhalte und Online-Amtswege einfach in den eigenen Internetauftritt einzubinden, bezeichnet man als Content-Syndication („Inhalts-Syndikation"). Damit kann eine Gemeinde tagesaktuelle Informationstexte und Online-Amtswege schnell, unproblematisch und kostenlos integrieren. Die Inhalte erscheinen dabei im Design der Gemeinde-Webseite und sind stets auf dem neuesten Stand, da das HELP-Redaktionsteam sie laufend wartet und überprüft. Zusätzlich informiert ein Newsletter über neu verfügbare Themen und Inhalte, die auf Wunsch rasch in die Gemeindeseite integriert werden können.

Ein Auszug jener Themenbereiche, die derzeit mittels Content-Syndication in Ihren Internetauftritt integrierbar sind (wobei diese Liste angepasst an Frequenz und Nachfrage dynamisch erweiterbar ist)[185]:

- Aufenthalt und Visum
- Personalausweis
- Bauen
- Pflegevorsorge
- Führerschein
- Reisepass
- Geburt
- Todesfall
- Gewalt
- Umzug
- Heirat
- Verein
- Kfz
- Wahlen

[185] Übersicht der für eine Content Syndizierung zur Verfügung stehenden Themen: www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/cs/cs_uebersicht.html.

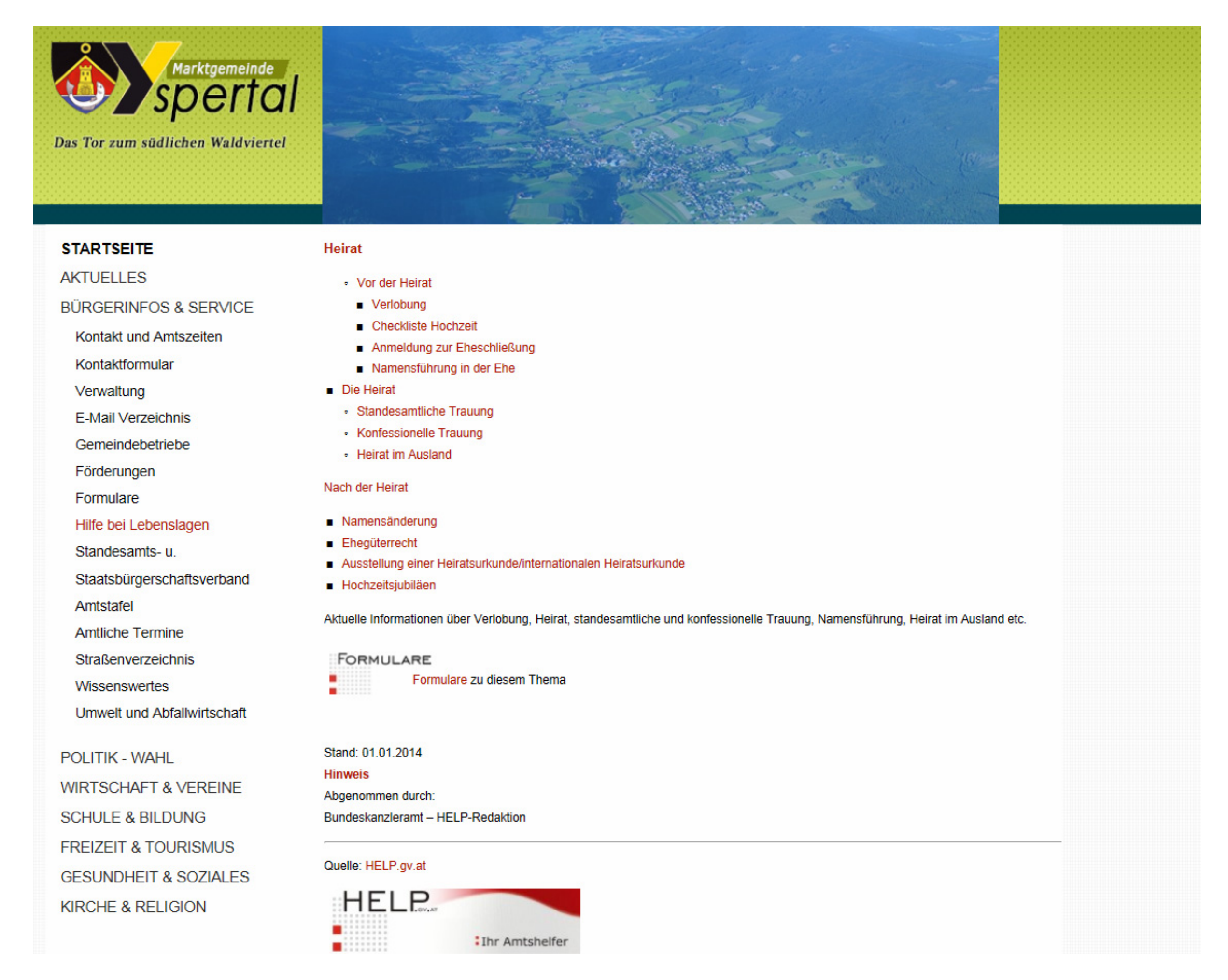


Abbildung 12: Veranschaulichung des Vorgangs der Content-Syndication anhand der HELP-Lebenslage „Heirat“
Quelle: BKA/Plattform Digitales Österreich

7.2.3 HELP – Formular-Basispaket

Zusätzlich zur Einbindung des Wissensschatzes von HELP können Kommunen seit 2007 auch auf ein Formular-Basispaket zurückgreifen. Dieses enthält Formulare zu rund 40 Online-Amtswegen aus dem übertragenen Wirkungsbereich des Bundes. Unter www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/resources/partner/HELP-Formular-Basispaket.pdf ist eine Übersicht der IT-Kommunal GmbH über die im Formular-Basispaket enthaltenen Formulare abrufbar.

Themen aus den Bereichen Meldewesen, Wahlen, Personenstandswesen, Staatsbürgerschaftswesen, Sicherheit und Ordnung, Fundwesen, Verkehr und Mobilität, Bauen und Wohnen, Steuern und Abgaben und Gewerbe sind auf der oben genannten Auflistung vertreten.

Im Rahmen der HELP-Partnerschaft werden die entsprechenden Online-Formulare für die Gemeinde freigeschaltet und können in der Folge direkt auf der Webseite der Gemeinde angeboten werden.

Hinweis: *Um Informationen zu Bestellung, Einbindung oder Kosten der Formulare zu erhalten, kontaktieren Sie die IT-Kommunal unter support@it-kommunal.at oder unter (01) 23 69 22 (Servicehotline).*

Für die HELP-Basisformularsammlung wird ein Betriebskostenbeitrag verrechnet[186].

7.3 Unternehmensserviceportal (USP)

Ursprünglich waren Unternehmer vom Angebot der Plattform www.help.gv.at (siehe Kapitel 7.2) mitumfasst. Auf Grund der speziellen Bedürfnisse der Wirtschaft hat man diese jedoch in der Folge ausgelagert und für sie ein eigenes Portal, das Unternehmensserviceportal www.usp.gv.at, geschaffen.

Besonders Unternehmer haben in der Regel ein starkes Interesse an rascher, „unbürokratischer“ und kostengünstiger Abwicklung und können daher sehr von mittels IKT durchgeführten Behördenkontakten profitieren. Online-Transaktionen sind vor allem für die Wirtschaft sinnvoll, zumal sich diese mit höherer Frequenz mit Behörden in Verbindung setzt. Mehr als 230 Millionen Mal jährlich müssen österreichische Unternehmen (bundes)rechtliche Informationspflichten erfüllen!

Falls im Gemeindegebiet viele oder große Betriebe angesiedelt sind (seien es Landwirtschafts- oder Industriebetriebe), sollten Online-Verfahren vor allem deren spezifische Wirtschaftslagen berücksichtigen. Dadurch kann die Gemeinde Kosten senken und die Qualität bzw. Attraktivität des Wirtschaftsstandorts steigern.

Das Unternehmensserviceportal (verfügbar seit 1. 1. 2010) als gemeinsame Initiative von BKA und BMF wird redaktionell von der Wiener Zeitung betreut. Statistik Austria stellt das Unternehmensregister (siehe Kapitel 5.2.2.2) bereit. Mit dem USP wird der One-Stop-Zugang realisiert. Nicht nur Formulare[187] werden auf dem USP bereitgestellt, sondern auch eine Vielzahl von Anwendungen[188] steht zur Verfügung. Mittels Finanz Online kann mit dem BMF kommuniziert werden, mittels ELDA Online, dem SVA-Beitragskonto für Versicherte und WEBEKU kann man mit dem Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger in Verbindung treten.

---

[186] www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/partner/HELP-Online-Amtswege.html.
[187] http://usp.gv.at/Portal.Node/usp/public/formularsuche/start.
[188] Nähere Informationen zu den Anwendungen des USP finden Sie unter http://usp.gv.at/Portal.Node/usp/public/content/online_verfahren/48573.html.

Hinweis: *Der Online-Ratgeber zur USP-Registrierung*[189] *ermittelt nach der Beantwortung von vier Fragen die maßgeschneiderte, einfachste Form der Registrierung für das Unternehmen im Einzelfall.*

7.4 Kommunalnet- „Das Gemeinde-Intranet“[190]

Kommunalnet entstand aus einer Studie der Donau-Universität Krems zum Thema E-Government in Gemeinden.[191]

Kommunalnet.at wird von der Kommunalnet E-Government Solutions GmbH betrieben. 92% aller österreichischen Gemeinden informieren sich täglich auf kommunalnet.at bzw. arbeiten damit.[192]

Diese Plattform stellt den Gemeinden eine Fülle von Informationen und Anwendungen zur Verfügung. Im Vordergrund von Kommunalnet steht die Förderung der Kommunikation innerhalb der verschiedenen Einheiten der Verwaltung. Dies betrifft sowohl die horizontale Kommunikation (zwischen den Gemeinden), als auch die vertikale (zwischen einer Bundes- oder Landesbehörde und einer Gemeinde).[193]

Einige der von Kommunalnet.at angebotenen Leistungen sind[194]:

- Single Sign-On (d. h. einmalige Eingabe der Identifizierungsdaten statt der Eingabe von Benutzername und Passwort für jede einzelne Anwendung)
- Kostenersparnis bei der Inanspruchnahme gewisser vergünstigter Dienste Dritter
- Pool zahlreicher, für die Gemeindeebene interessanter Informationen
- Vergleichsmöglichkeit der finanziellen Lage der Gemeinden
- einfachere interkommunale Zusammenarbeit über (Landes-) Grenzen hinweg
- Foren
- Steigerung der Effizienz der Bearbeitung von Anbringen

Für eine Mitgliedschaft bei kommunalnet.at ist der Abschluss eines Nutzungsvertrages[195] der Kommunalnet E-Government Solutions GmbH mit der Gemeinde Voraussetzung. Es kann die Leistung eines Basispakets oder wahlweise auch die Erbringung zusätzlicher Leistungen (Zusatzmodule, -angebote) vereinbart werden. Das Basispaket kostet derzeit € 4,17 zuzüglich USt pro Monat und Nutzer. (Der Preis wird auf Grund der Bindung an

189 ratgeber.bmf.gv.at/enb.cgi?WIZARD=REGISTRIERUNG&TRAEGER=DEFAULT&BEREICH=USPRG&SHOW MODE=1&FORTSCHRITT=5 .
190 digitales.oesterreich.gv.at/DocView.axd?CobId=28665 .
191 *Parycek/Seböck*, Weiterbildung & E-Government.
192 www.kommunalnet.at/untermenue/impressum.html .
193 Kommunalnet E-Government Solutions GmbH, Handbuch kommunalnet.at, 6 f.
194 Die Aspekte wurden *Kommunalnet E-Government Solutions GmbH*, Handbuch kommunalnet.at, 11 ff entnommen.
195 www.kommunalnet.at/fileadmin/Kommunalnet/Anmeldung/Vertrag_Kommunalnet_Pro_Organisation_2014.pdf.

den VPI 2000 jedes Jahr neu errechnet.) Insbesondere wird auch der Zugriff zu Registern ermöglicht.

Punkt 2.1 des Nutzungsvertrages verlangt von der Gemeinde die Bekanntgabe eines Personen- und Rechteadministrators, der einerseits als Ansprechperson für kommunalnet.at fungiert und andererseits für die Verwaltung der für kommunalnet.at relevanten Daten verantwortlich ist.

Das Basispaket für die Gemeinde besteht aus News, Veranstaltungskalender, Prognose Ertragsanteile, Musterartikel für Gemeindezeitungen, Suche/Biete, Gemeinde-Deal, Monatliche Ertragsanteile zum Download, Gemeindefinanzdaten, Kostenlose Rechtsnews von LexisNexis, ARS-Seminar (10% Rabatt), Staples Austria: Bürobedarf (laufend Angebote), LexisNexis (vergünstigte Flatrate), KSV1870 (vergünstigte Wirtschaftsauskünfte), ubimet (vergünstigte Winterdienstprognosen und Zugang zum Portalverbund).[196]

Der Einstieg in Kommunalnet ist auch mit der Handy-Signatur des Bediensteten der Gemeinde möglich.

7.5 E-Rechnung

Durch die RL 2010/45/EU wurden die Mitgliedstaaten der EU aufgefordert, das Ziel der Gleichbehandlung von elektronischen Rechnungen und Papierrechnungen (siehe Abs 8 der Präambel der RL 2010/45/EU) unter Beachtung der dort aufgestellten Kriterien umzusetzen.

Art 217 RL 2010/45/EU definiert „elektronische Rechnung“ als Rechnung, welche die nach dieser Richtlinie erforderlichen Angaben enthält und in einem elektronischen Format ausgestellt und empfangen wird.

Die genannte RL legt den erforderlichen Inhalt fest, den eine derartige Rechnung zu enthalten hat.

Gemäß Art 232 RL 2010/45/EU wird eine Zustimmung zur Verwendung der elektronischen Rechnung vom Rechnungsempfänger gefordert.

Drei Voraussetzungen müssen gemäß Art 233 RL 2010/45/EU vom Zeitpunkt der Ausstellung bis zum Ende der Aufbewahrung, sowohl im Fall der Papierrechnung als auch im Fall der elektronischen Rechnung, erfüllt sein. Gewährleistet sein muss

- die Echtheit der Herkunft (Sicherheit der Identität des Lieferers/des Dienstleistungserbringers/des Ausstellers der Rechnung),
- die Unversehrtheit des Inhalts (Sicherstellung des Unterbleibens von Änderungen des nach dieser RL erforderlichen Inhalts) und
- die Lesbarkeit.

[196] www.kommunalnet.at/basispaket.

Normiert ist lediglich das Erfordernis der Sicherstellung dieser Kriterien. Wie dies erfolgen soll, ist eine Ermessensentscheidung des einzelnen Steuerpflichtigen. Als Beispiel dafür werden in Art 233 Abs 1 RL 2010/45/EU innerbetriebliche Steuerungsverfahren mit einem verlässlichen Prüfpfad von einer Lieferung oder Dienstleistung zu einer Rechnung genannt.

Die mit 26. 5. 2014 in Kraft getretene RL 2014/55/EU enthält wesentliche Neuerungen. Auf europäischer Ebene sollen die Kernelemente einer elektronischen Rechnung genormt werden. Eine Normungsorganisation soll zur Erarbeitung dieser Norm von der Kommission beauftragt werden. Insbesondere die zu entwickelnde Norm wird im Amtsblatt der Europäischen Union bis 27. 5. 2017 veröffentlicht werden. Die Umsetzungsfrist endet für die Mitgliedstaaten mit Ablauf des 27. 11. 2018.

Hinweis: *Auf www.erb.gv.at/erb sind nicht nur allgemeine Informationen über die E-Rechnung verfügbar, es ist auch ein Leitfaden*[197] *abrufbar, der dabei behilflich ist, in wenigen Schritten eine E-Rechnung in der Form eines PDF-Dokuments zu erstellen.*[198]

[197] https://www.erb.gv.at/files/Step%20by%20step%20Leitfaden%20e-Rechnung%20V3%2020140821.pdf.

[198] Weitere Informationen dazu werden auch unter https://www.wko.at/Content.Node/kampagnen/e-rechnung/Startschuss_fuer_EU-weiten_E-Rechnungs-Standard.html zur Verfügung gestellt.

8. CHECKLIST ZUR SELBSTKONTROLLE

Sie sind eingeladen, anhand nachfolgender 10-Punkte-Checklist herauszufinden, wie die E-Government-Strategie Ihrer Gemeinde und deren Umsetzung noch weiter verbessert werden könnte. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse könnten einen Tagesordnungspunkt in der nächsten Gemeinderatssitzung bilden.

8.1 Sicherung der Daten/Backup

Um Informationssicherheit zu gewährleisten, sollten Gemeindebedienstete verarbeitete Daten routinemäßig sichern. Dabei könnten auch Wiederherstellungsübungen zur Rettung von Daten durchgeführt werden, die (ähnlich Katastrophen- und Feueralarmübungen) den Ernstfall simulieren.

Die Sicherheit von IKT wird auf dem Sicherheitsportal www.onlinesicherheit.gv.at/ behandelt. Das BMF, BKA und A-SIT Zentrum für sichere Informationstechnologie – Austria, die Initiatoren des Portals, wollen durch Sensibilisierung und Bewusstseinsbildung eine Stärkung der IKT-Sicherheitskultur in Österreich erreichen. Laien und Experten werden durch das Portal u. a. in der sicheren Verwendung von IKT unterstützt[199].

GovCERT („Computer Emergency Response Team") ist als vom BKA und CERT.at betriebene Einrichtung vor allem für die Vorbeugung gegen sicherheitsrelevante Vorfälle im Bereich IKT und für die (koordinierte) Behandlung eines solchen zuständig[200].

Der Umgang mit Cloud-Angeboten generell wurde in einem Positionspapier[201] Cloud-Computing erarbeitet.

8.2 Free Access/WLAN-Hotspots

Die Basis jedes elektronischen Verfahrens ist die Verfügbarkeit der dazu benötigten technologischen Infrastruktur.

> ***Hinweis:*** *Das Angebot von Free Access bzw. WLAN-Hotspots an öffentlichen Orten kann wesentlich zur Inklusion bzw. zur Vermeidung der Gefahr der digitalen Spaltung (Digital Divide, siehe Kapitel 5.1.1.2, 5.1.2.7 und zur Forderung nach freiem Zugang siehe Kapitel 6) beitragen.*
>
> *Das Breitbandbüro www.bmvit.gv.at/bbb/ des Bundesministeriums für Verkehr, Innovation und Technologie fungiert als Koordinations- und Servicestel-*

199 https://www.onlinesicherheit.gv.at/services/impressum/70687.html.
200 Weiterführende Informationen http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6828/default.aspx bzw. http://govcert.gv.at/.
201 http://reference.e-government.gv.at/uploads/media/20120228_Cloud_Computing_Positionspapier_1.0.1.zip.

le (explizit auch für Gemeinden) zur Verbreitung der Breitbandtechnologie. Mittels des unter www.bmvit.gv.at/bbb/formular/index.jsp *zur Verfügung stehenden Formulars kann die direkte Kontaktaufnahme erfolgen.*

8.3 Webseite nach gesetzlichen Vorgaben

Die gesetzliche Verpflichtung zur Barrierefreiheit (siehe Kapitel 5.1.1.2) ist kein Selbstzweck. Eine barrierefreie Webseite erhöht die Usability für viele Bürger enorm. Die Bedeutung der Barrierefreiheit ist fundamental: Das Abbauen von Hürden sollte aus dem Bewusstsein heraus erfolgen, dass andernfalls viele Bürger diskriminiert würden. Es wäre eine Ungleichbehandlung ohne sachliche Rechtfertigung, einerseits Menschen das Nutzen einer Informationsquelle (mit allen daran anknüpfenden E-Government-Angeboten) zu ermöglichen und andererseits andere davon auszuschließen. Im Sinn der Inklusion ist es erforderlich, allen Bürgern in gleicher Weise Zugang zu E-Government-Elementen zu ermöglichen.

Die Sichtweise auf E-Government-Elemente sollte keine rein wirtschaftliche sein (siehe dazu unten: Synergien mit anderen Gebietskörperschaften), da dieses mit Grundrechten in Verbindung steht. In keinem Lebensbereich darf jedoch ohne sachliche Rechtfertigung differenziert, also diskriminiert, werden.

Diesen Zwecken dient auch die Einhaltung der Policies (Kapitel 6.5).

Derartige Regelungen gehen weit über die bloße Gewährleistung eines einheitlichen Erscheinungsbildes der Verwaltung nach außen oder die Einhaltung einer Social-Media-Strategie (Kapitel 6.1) hinaus. Diese Aspekte sind zwar zweifellos von großer Bedeutung für die Verwaltung, haben aber im Vergleich zum Diskriminierungsverbot und dem Prinzip des freien Zugangs weniger Gewicht.

8.4 Policies

Die Beachtung der Policies soll insbesondere das Vertrauen der Bevölkerung in die öffentliche Verwaltung stärken, die Zugehörigkeit Ihrer Gemeinde zur öffentlichen Verwaltung auf den ersten Blick sichtbar machen und die Kommunikation zwischen Behörden und Bürgern bzw. Behörden und Unternehmen harmonisieren.

8.5 Nutzung der Synergien mit anderen Gebietskörperschaften

Kooperationen können sich sehr vorteilhaft auf das E-Government-Angebot einer Gemeinde auswirken und sind jedenfalls rein wirtschaftlich ein Gewinn.

Evident ist, dass es auf Grund der klein strukturierten Gemeindelandschaft in Österreich eher die Ausnahme als die Regel darstellen wird, wenn eine Gemeinde über die finanziellen Mittel für ausgefeilte IT-Lösungen verfügt.

Synergien und Kooperationen ermöglichen es jedoch selbst der kleinsten Gemeinde, ein sehr gutes Angebot im Bereich E-Government zusammenstellen und von den begleitenden Nebeneffekten wie potentiell Imagepflege bzw. positive Wahrnehmung der transparenten Arbeit der Verwaltung in der Öffentlichkeit zu profitieren. Die Vorteile des Zurückgreifens auf Synergien erschöpfen sich daher nicht in einer bloßen Kosten-Nutzen-Rechnung.

8.6 Help-Partnerschaft

Die Partnerschaft mit HELP[202], insbesondere die Nutzung des Online-Formular-Basispakets von www.help.gv.at (siehe Kapitel 7.2.3), die Verwendung der Content-Syndication (siehe Kapitel 7.2.2) oder des Behördenverzeichnisses wertet die E-Government-Angebote Ihrer Gemeinde stark auf.

8.7 Zielgruppengerechter Service

Im Rahmen der Wahlfreiheit soll den Bürgern auch weiterhin die persönliche Vorsprache bei der Behörde offenstehen. Gerade in Kleingemeinden bevorzugen viele Verwaltungskunden unter anderem wegen der räumlichen Nähe und der guten Erreichbarkeit des Gemeindeamtes den direkten Kontakt.

Auf die Bedürfnisse individueller Zielgruppen, wie zum Beispiel derjenigen der Pendler, der Eltern von Kleinkindern, der Bettlägerigen, aber auch der Vollzeitbeschäftigten, die zeitlich und/oder örtlich weniger flexibel sind, kann die elektronische Erledigung von "Behördenwegen" in manchen Fällen besser eingehen.

Hinweis: *Wichtig ist, Bürger über die bestehenden Online-Angebote zu informieren, denn nur wer weiß, welche Alternativen er hat, kann eine informierte Entscheidung treffen (Wahlfreiheit).*

Die Wahlfreiheit könnte zum Beispiel durch einen routinemäßigen Hinweis auf die Möglichkeit der Online-Vornahme des gerade durchgeführten Vorgangs sowie die Nennung einer Kontaktadresse, an die sich der Bürger bei auftretenden Fragen wenden könnte, gefördert werden.

8.8 Verwendung der Amtssignatur

Aus dem Blickwinkel der Behörde hat das Amtssignieren eines elektronischen Dokuments vor allem den zeit- und kostensparenden Vorteil, dass dessen Ausdrucke keines weiteren Schrittes (zur Genehmigung) mehr bedürfen.

[202] Weitere Informationen zur Partnerschaft mit HELP sind unter https://www.help.gv.at/partner/ verfügbar.

Je nach Ausgestaltung der Amtssignatur als fortgeschrittene oder qualifizierte elektronische Signatur treten zu diesem Vorteil noch die spezifischen Vor- und Nachteile hinzu. Dem Vorteil der Präsenz des Signierenden (Signators) stehen bei der qualifizierten elektronischen Signatur die Schwächen in der Praktikabilität gegenüber. Die flexible Automatisierung des Signierungsprozesses einer fortgeschrittenen elektronischen Signatur könnte als unpersönliche Erledigung betrachtet werden (siehe Kapitel 5.2.3).

Aus Sicht der Bürger ist die Amtssignatur auf Grund ihrer Überprüfbarkeit geeignet, das Vertrauen der Bürger in die Verwaltung zu erhöhen. Sie sorgt für das Erkennen eines behördlichen Schriftstücks „auf den ersten Blick".

Achtung: *Ausfertigungen in Form von elektronischen Dokumenten müssen mit der Amtssignatur elektronisch signiert werden!*

8.9 Elektronische und duale Zustellung

Elektronisch kann nicht nur wie „am Papierweg" mit oder ohne Zustellnachweis zugestellt werden. Die elektronische Zustellung kann auf vier Arten erfolgen:

- ► Zustellung durch einen Zustelldienst (mit oder ohne Zustellnachweis)
- ► Zustellung über das elektronische Kommunikationssystem der Behörde
- ► Zustellung an einer elektronischen Zustelladresse
- ► Unmittelbare elektronische Ausfolgung (mit oder ohne Zustellnachweis)

Hinweis: *Mit der Integration der dualen Zustellung in die kommunale Software können interne Arbeitsabläufe beschleunigt werden und finanzielle Vorteile durch den Wegfall der RSa- und RSb-Gebühren generiert werden.*

Speziell Gemeindebürger in Pendlergemeinden, aber auch Vollzeitbeschäftigte werden die elektronische Zustellung schätzen, da sie sich damit den Weg zu Postfilialen, die nicht immer auch an Samstagen geöffnet haben, ersparen.

Um das Potenzial der elektronischen Zustellung nutzen zu können, ist eine Anmeldung des Bürgers bei einem elektronischen Zustelldienst erforderlich. Genauere Informationen dazu sind unter www.zustellung.gv.at abrufbar (siehe Kapitel 5.3).

8.10 Schulung der Mitarbeiter

Selbst ein ausgeklügeltes System ist nur dann wertvoll, wenn die Menschen, die sich dessen bedienen, auch davon überzeugt sind. Daher ist es essentiell, allen Mitarbeitern

einer Gemeinde, in deren Tätigkeitsbereich es E-Government-Angebote gibt, entsprechende Schulungen anzubieten.

Das Zentrum für E-Governance der Donau-Universität Krems und die Stadt Wien haben im Rahmen des Projekts „E-Learning für E-Government" gemeinsam mit dem BKA E-Learning-Module entwickelt, die speziell für Mitarbeiter der Verwaltung konzipiert worden sind.

> ***Hinweis:*** *Unter http://www.donau-uni.ac.at/egov/elearning kann das E-Learning-Programm (bzw. alle Drehbücher) abgerufen, heruntergeladen und durchgearbeitet werden.*

Auch eine (kostenlose) Ausbildung zum Registration Officer für Handy-Signaturen bietet sich für Mitarbeiter an. Als solcher kann man Handy-Signaturen für Bürger aktivieren. Ein Handy-Signatur-RO-Trainer kann selbst Handy-Signatur ROs ausbilden.[203]

> ***Hinweis:*** *Fragen zur Ausbildung zum Handy-Signatur RO oder zu einer Handy-Signatur-RO-Trainer-Schulung richten Sie bitte an: elvira.regenspurger@bka.gv.at oder peter.reichstaedter@bka.gv.at*

[203] Weitere Informationen unter www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5643/default.aspx.

9. AUSBLICK AUF DEN E-ARBEITSPLATZ DER ZUKUNFT

Ein idealer E-Arbeitsplatz für die Zukunft könnte folgende Elemente des „E-Government out of the Box“[204] zu seinem Standardrepertoire zählen:

1. Zugang zu strukturierter Information (insbesondere Informationen zu geltendem Recht; Kontrolle von Angaben in Formularen; Suche nach zuständigen Ansprechpartnern anderer Institutionen; Dokumentenmanagementsystem als Hilfe bei der Aktenführung und -bearbeitung als Alternative zu einem elektronischen Aktensystem für Klein- und Kleinstgemeinden)
2. Intranet mit sozialen Netzwerkfunktionen (vor allem zur informellen internen Kommunikation und Identifikation von Mitarbeitern, die im selben Bereich tätig sind; Wikis, Foren, FAQ)
3. Andere kollaborative Tools (unter anderem Steigerung der Effizienz der einzelnen administrativen Einheit durch kollaboratives online-Bearbeiten eines Dokuments/Formulars im Rahmen z. B. eines Bauverfahrens; Instant-Messaging-Systeme, Videokonferenzen zur Minimierung von Reisekosten, interne Blogs)
4. Elektronische Signatur als Bestandteil der Anwendung (Vermeidung eines zusätzlichen Arbeitsschrittes zur Verwendung der elektronischen Signatur)
5. Muster für Erledigungen (für alle Gemeinden)
6. Duale Zustellung (Kosteneinsparungspotential, siehe Kapitel 5.3)

Diese Grundausstattung kann und soll individuell angepasst auf die jeweiligen Bedürfnisse der Mitarbeiter und die Rahmenbedingungen in der konkreten Gemeinde erweitert werden.

[204] *Höchtl/Parycek,* E-Government out of the Box in *Eixelsberger* (Hrsg.), Kommunales E-Government, 57, insbesondere 69 – 75.

10. AUSBLICK: WOHIN DER WEG FÜHRT

Der internationale Stellenwert österreichischen E-Governments zeigt, dass die Bemühungen der Akteure des E-Government rund um das Ziel der Förderung der elektronischen Verwaltung, deren Nutznießer alle Beteiligten sind, von Erfolg gekrönt sind.

Auf Grund der Weiterentwicklung in Technologie, Verwaltung und Gesellschaft, wird dieses Ziel jedoch auch in Zukunft ständig in Bewegung bleiben. Daher gilt es, dieses Ziel auch künftig gemeinsam fokussiert zu verfolgen, denn die Miteinbeziehung aller Beteiligten schafft die Voraussetzungen für eine Weiterentwicklung aller Felder des E-Government. Durch diese Zusammenarbeit wird es ermöglicht, die Sichtweise aller Kooperationspartner zu berücksichtigen.

Die Weiterentwicklung zusätzlicher Komponenten ist insbesondere durch den Aufbau der einzelnen Elemente in Modulen gut möglich. Nun ist es vor allem wichtig, dass die grundlegenden Elemente[205] flächendeckend zum Einsatz kommen[206], um auch hinsichtlich des weiteren Fortschritts im Bereich E-Government eine Vorreiterrolle übernehmen zu können.

Die bisherige Entwicklung des E-Government hat gezeigt, dass stets eine Fülle von Chancen zur Optimierung der Verwaltung bereitsteht. Diese zu entdecken, rechtlich und technisch zu umrahmen und optimal zu nutzen, wird die Herausforderung sein, der sich alle Akteure des E-Government auch in Zukunft gemeinsam stellen werden.

---

[205] Grundlegende Elemente sind beispielsweise die 10 Punkte der Checklist zur Selbstkontrolle (siehe Kapitel 8).
[206] BKA (Hrsg.), E-Government ABC 254. Siehe http://www.digitales.oesterreich.gv.at/abc.

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

ABGB	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch für die gesammten deutschen Erbländer der Oesterreichischen Monarchie, JGS 946/1811 idF BGBl I 33/2014
Adress-register-verordnung	Verordnung des Bundesministers für Wirtschaft und Arbeit über Inhalt und Struktur der Angaben des Adressregisters und über den Kostenersatz für Abfragen und Auszüge aus dem Adressregister (Adressregisterverordnung – AdrRegV), BGBl II 218/2005 idF BGBl I 9/2004
AVG	Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz 1991, *BGBl 51/1991* idF BGBl I 161/2013
BGStG	Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz, *BGBl I 82/2005* idF BGBl II 59/2014
BMG Bun-	Bundesgesetz über die Zahl, den Wirkungsbereich und die Einrichtung der desministerien (Bundesministeriengesetz 1986), *BGBl 76/1986* idF BGBl I 11/2014
Bundes-statistikgesetz	Bundesgesetz über die Bundesstatistik (Bundesstatistikgesetz 2000), BGBl I 163/1999 idF BGBl I 40/2014
B-VG	Bundes-Verfassungsgesetz, *BGBl 1/1930* idF BGBl I 164/2013
E-Govern ment-Bereichsab-grenzungsVO	Verordnung des Bundeskanzlers, mit der staatliche Tätigkeitsbereiche für Zwecke der Identifikation in E-Government-Kommunikationen abgegrenzt werden (E-Government-Bereichsabgrenzungsverordnung – E-Gov-BerAbgrV), BGBl II 289/2004 idF BGBl II 213/2013
E-GovG	Bundesgesetz über Regelungen zur Erleichterung des elektronischen Verkehrs mit öffentlichen Stellen (E-Government-Gesetz) *BGBl. I Nr. 10/2004* idF BGBl I 83/2013
E-Rechnungs-VO	bei Bundesdienststellen (e-Rechnungsverordnung), BGBl II 505/2012
ERegV 2009	Verordnung des Bundeskanzlers über das Ergänzungsregister (Ergänzungsre gisterverordnung 2009), BGBl II 331/2009
FBG	Firmenbuchgesetz BGBl 10/1991 idF BGBl I 13/2014
GBG	Bundesgesetz über die Grundbücher (Allgemeines Grundbuchsgesetz 1955), BGBl 39/1955 idF BGBl I 30/2012
Gewo 1994	Gewerbeordnung 1994, BGBl 194/1994 idF BGBl I 60/2014
GOG	Gesetz vom 27. November 1896, womit Vorschriften über die Besetzung, innere Einrichtung und Geschäftsordnung der Gerichte erlassen werden (Gerichtsorganisationsgesetz), *RGBl 217/1896* idF BGBl I 40/2014
GUG	Bundesgesetz vom 27. November 1980 über die Umstellung des Grundbuchs auf automationsunterstützte Datenverarbeitung und die Änderung des Grundbuchsgesetzes und des Gerichtskommissärsgesetzes (Grundbuchsumstellungsgesetz), BGBl. Nr. 550/1980 idF BGBl I 30/2012

GWR-G	Bundesgesetz über das Gebäude- und Wohnungsregister (GWR-Gesetz), BGBl I 9/2004 idF BGBl I 1/2013
IKTKonG	Bundesgesetz, mit dem IKT-Lösungen und IT-Verfahren bundesweit konsolidiert werden (IKT-Konsolidierungsgesetz – IKTKonG), *BGBl I 35/2012*
IKT-Nutzungs-Verordnung	Kommunikationstechnik-Infrastruktur des Bundes durch Bedienstete des Bundes, der Bundesregierung über die private Nutzung der Informations- und verordnung *BGBl II 281/2009*
MeldeG	Bundesgesetz über das polizeiliche Meldewesen (Meldegesetz 1991), BGBl 9/1992 idF BGBl I 161/2013.
MedienG	Bundesgesetz vom 12. Juni 1981 über die Presse und andere publizistische Medien (Mediengesetz), *BGBl 314/1981* idF BGBl I 50/2012
PStG 2013	Bundesgesetz über die Regelung des Personenstandswesens (Personenstandsgesetz 2013) BGBl I 16/2013 idF BGBl I 40/2014
RL 94/820/EG	Richtlinie 94/820/EG der Kommission über die rechtlichen Aspekte des elektronischen Datenaustausches, ABl 1994 L 338/98
RL 98/34/EG	Richtlinie 98/34/EG des Europäischen Parlaments und des Rates über Informationsverfahren auf dem Gebiet der Normen und technischen Vorschriften und der Vorschriften für die Dienste der Informationsgesellschaft, ABl 1998 L 204/37
RL 1999/93/EG	Richtlinie 1999/93/EG des Europäischen Parlaments und des Rates über gemeinschaftliche Rahmenbedingungen für elektronische Signaturen, ABl 2000 L 13/12
RL 2003/98/EG	Richtlinie 2003/98/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. November 2003 über die Weiterverwendung von Informationen des öffentlichen Sektors, ABl 2003 L 345/90
RL 2010/45	Richtlinie 2010/45/EU des Rates zur Änderung der Richtlinie 2006/112/EG über das gemeinsame Mehrwertsteuersystem hinsichtlich der Rechnungsstellungsvorschriften, ABl 2010 L 189/1
RL 2013/37/EU	Richtlinie 2013/37/EU des Europäischen Parlaments und des Rates, zur Änderung der Richtlinie 2003/98/EG über die Weiterverwendung von Informationen des öffentlichen Sektors, ABl 2013 L 175/1
RL 2014/55/EU	Richtlinie 2014/55/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. April 2014 über die elektronische Rechnungsstellung bei öffentlichen Aufträgen, ABl 2014 L 133/1
SigG	Bundesgesetz über elektronische Signaturen (Signaturgesetz), BGBl I 190/1999 idF BGBl I 75/2010
Signaturverordnung 2008	Verordnung des Bundeskanzlers über elektronische Signaturen (Signaturverordnung 2008 – SigV 2008), *BGBl II 3/2008*
StZRegV	Verordnung des Bundeskanzlers, mit der Tätigkeiten der Stammzahlenregisterbehörde betreffend das Stammzahlenregister nach dem E-Government-

	Gesetz näher geregelt werden (Stammzahlenregisterverordnung – StZRegV), BGBl II 57/2005 idF BGBl II 330/2009
TDBG 2012	Bundesgesetz über eine Transparenzdatenbank (Transparenzdatenbankgesetz 2012), BGBl I 99/2012
TKG 2003	Bundesgesetz, mit dem ein Telekommunikationsgesetz erlassen wird (Telekommunikationsgesetz 2003), *BGBl I 70/2003* idF BGBl I 44/2014
UStG	Bundesgesetz über die Besteuerung der Umsätze (Umsatzsteuergesetz 1994), BGBl 663/1994 idF BGBl I 40/2014
VermG	Bundesgesetz vom 3. Juli 1968 über die Landesvermessung und den Grenzkataster (Vermessungsgesetz) BGBl 306/1968 idF BGBl I 129/2013
Verwaltungsgerichtsbarkeits-Ausführungsgesetz 2013	Bundesgesetz, mit dem ein Bundesgesetz über das Verfahren der Verwaltungsgerichte (Verwaltungsgerichtsverfahrensgesetz) und ein Bundesgesetz betreffend den Übergang zur zweistufigen Verwaltungsgerichtsbarkeit (Verwaltungsgerichtsbarkeits-Übergangsgesetz) erlassen und das Verwaltungsgerichtsrichtshofgesetz 1985, das Verfassungsgerichtshofgesetz 1953, das Einführungsgesetz zu den Verwaltungsverfahrensgesetzen 2008, das Allgemeine Verwaltungsverfahrensgesetz 1991, das Verwaltungsstrafgesetz 1991, das Verwaltungsvollstreckungsgesetz 1991, das EU-Verwaltungsstrafvollstreckungsgesetz, das Zustellgesetz, das Finanzstrafgesetz, die Exekutionsordnung, das Bundesministeriengesetz 1986, das Amtshaftungsgesetz, das Organhaftpflichtgesetz und das Bundesgesetzblattgesetz geändert werden, BGBl I 33/2013
Verwaltungsverfahrens- und Zustellrechtsänderungsgesetz 2007	Bundesgesetz, mit dem das Einführungsgesetz zu den Verwaltungsverfahrensgesetzen 1991, das Allgemeine Verwaltungsverfahrensgesetz 1991, das Verwaltungsstrafgesetz 1991 und das Zustellgesetz geändert werden (Verwaltungsverfahrens- und Zustellrechtsänderungsgesetz 2007)BGBl I 5/2008
Wählerevidenzgesetz	Wählerevidenzgesetz 1973, BGBl 601/1973 idF BGBl I 115/2013
ZPO	Gesetz vom 1. August 1895, über das gerichtliche Verfahren in bürgerlichen Rechtsstreitigkeiten (Zivilprozessordnung), *RGBl 113/1895* idF BGBl I 118/2013
ZustG	Bundesgesetz über die Zustellung behördlicher Dokumente (Zustellgesetz), *BGBl 200/1982* idF BGBl I 33/2013

VERZEICHNIS ABGEKÜRZT ZITIERTER LITERATUR

Beck, Rechtliche Rahmenbedingungen für Kooperation im E-Government

Beck, Rechtliche Rahmenbedingungen für Kooperation im E-Government in *Eixelsberger/ Stember* (Hrsg.), E-Government – Zwischen Partizipation und Kooperation (2012), 51

BKA (Hrsg.), E-Government ABC

BKA (Hrsg.), Behörden im Netz – Das österreichische E-Government ABC (2014); abrufbar unter http://www.digitales.oesterreich.gv.at/abc

Eixelsberger, Kommunales E-Government – Überblick

Eixelsberger, Kommunales E-Government – Überblick und Perspektiven in *Eixelsberger* (Hrsg.), Kommunales E-Government (2012)

Kommunalnet E-Government Solutions GmbH, Handbuch kommunalnet.at

Kommunalnet E-Government Solutions GmbH, Handbuch kommunalnet.at (2006); abrufbar unter http://gemeindebund.at/images/uploads/downloads/2014/Publikationen/RFGs/2006/RFG_3-2006_-_Handbuch_kommunalnet.at_(PDF__11MB).pdf

Krabina, ÖGZ 3/2012, 46f

Krabina, Bürgerbeteiligung 2.0, ÖGZ 3/2012, 46

Köcher, Verpflichtende e-Rechnung

Köcher, Verpflichtende e-Rechnung an den Bund, DAG 2014/8

Mergel/Müller/Parycek/Schulz, Soziale Medien

Mergel/Müller/Parycek/Schulz, Praxishandbuch Soziale Medien in der öffentlichen Verwaltung (2013)

Parycek/Seböck, Weiterbildung & E-Government

Parycek/Seböck, Weiterbildung & E-Government Bedarf an Informations- und Wissensvermittlung in der Verwaltung, RFG 2004/28

Sallmann, ÖGZ 2/2002

Sallmann, eGovernment in Gemeinden – Individuelle Lösungsansätze gefragt, ÖGZ 2/2002, 6 ff

Wirtschaftskammer Österreich (Hrsg.), Nutzenpotentiale der E-Rechnung

Wirtschaftskammer Österreich (Hrsg.), *Bruno Koch,* Nutzenpotentiale der E-Rechnung – Eine Studie im Auftrag des E-Centers der Wirtschaftskammer Österreich, (2011)

Schriftenreihe RFG
Recht & Finanzen für Gemeinden

2003

Band 3/2003
Flotzinger/Leiss
Gemeindeabgaben im Insolvenzverfahren IV
32 Seiten. EUR 9,80
ISBN 978-3-214-14475-3

Band 4/2003
Becker/Jäger/Kirowitz/Suárez/Trenker
Lenkungseffekte von Abgaben auf Handymasten
54 Seiten. EUR 15,20
ISBN 978-3-214-14476-0

Band 5/2003
Hink/Mödlhammer/Platzer (Hrsg)
Auswirkungen des Regierungsprogramms auf die Gemeinden
126 Seiten. EUR 28,–
ISBN 978-3-214-14477-8

2004

Band 1/2004
Achatz/Oberleitner
Besteuerung und Rechnungslegung der Vereine
76 Seiten. EUR 18,80
ISBN 978-3-214-14473-9

Band 2/2004
Huber/Noor/Trieb/Reifberger
Die Gemeinden und ihre straßenpolizeilichen Aufgaben
88 Seiten. EUR 21,–
ISBN 978-3-214-14474-6

Band 3/2004
Colcuc-Simek/Mader/Skala/Viehauser/Zimmerl
Herausforderung Siedlungswasserwirtschaft
80 Seiten. EUR 18,80
ISBN 978-3-214-14478-4

Band 4/2004
Kerschner/Wagner/Weiß
Umweltrecht für Gemeinden
172 Seiten. EUR 36,–
ISBN 978-3-214-14479-0

Band 5/2004
Schmied
Facility Management
64 Seiten. EUR 14,80
ISBN 978-3-214-14482-1

Band 6/2004
Österr. Gemeindebund
Katastrophenschutz – Katastrophenbewältigung
94 Seiten. EUR 22,80
ISBN 978-3-214-14481-4

2005

Band 1/2005
Hink/Leininger-Westerburg/Rupp
E-Government – Leitfaden für Bürgermeister und Gemeindebedienstete
64 Seiten. EUR 14,80
ISBN 978-3-214-14483-8

Band 2/2005
Heiss/Dietmar Pilz
Kosten- und Leistungsrechnung der Siedlungswasserwirtschaft
78 Seiten. EUR 19,80
ISBN 978-3-214-14484-5

Band 3 –4/2005
Mitterbacher/Schrittwieser
Kommunales Abgabenstrafrecht
196 Seiten. EUR 38,–
ISBN 978-3-214-14487-6

Band 5/2005
Achatz/Hacker-Ostermann/Heiss/Pilz
Betriebsprüfung in der Gemeinde
95 Seiten. EUR 24,–
ISBN 978-3-214-14486-9

2006

Band 1 –2/2006
Sachs/Hahnl
Das neue Bundesvergaberecht 2006 – Leitfaden für Länder und Gemeinden
162 Seiten. EUR 36,–
ISBN 978-3-214-14485-2

Reihenübersicht

Band 3/2006
Kommunalnet E-Government Solutions GmbH
Handbuch Kommunalnet
84 Seiten. EUR 19,80
ISBN 978-3-214-14488-3

Band 4.a/2006
Mugler/Fink/Loidl
Gestaltung günstiger Rahmenbedingungen für Klein- und Mittelbetriebe im ländlichen Raum
52 Seiten. EUR 13,80
ISBN 978-3-214-14489-0

Band 4.b/2006
Österreichischer Gemeindebund (Hrsg)
Zukunft ländliche Gemeinde Diskussionsbeiträge zum Österreichischen Gemeindetag 2006
108 Seiten. EUR 26,–
ISBN 978-3-214-14490-6

Band 5/2006
Mazal (Hrsg)
Zur sozialen Stellung von Gemeindemandataren
126 Seiten. EUR 28,80
ISBN 978-3-214-14491-3

2007

Band 1/2007
Aicher-Hadler
Die strafrechtliche Verantwortlichkeit des Bürgermeisters
52 Seiten. EUR 14,–
ISBN 978-3-214-14480-7

Band 2/2007
Bacher/Grieb/Hartel/Heiss/Stabentheiner
Die Gemeinde als Vermieterin
116 Seiten. EUR 24,80
ISBN 978-3-214-14494-4

Band 3/2007
Hofinger/Hinteregger
Genossenschaften – eine Perspektive für Kommunen
38 Seiten. EUR 9,90
ISBN 978-3-214-14495-1

Band 4/2007
Handler/Mazal/Weber
Kommunale Sommergespräche 2007
76 Seiten. EUR 18,80
ISBN 978-3-214-14497-5

Band 5/2007
Reinhard Haider
Umsetzung von E-Government
72 Seiten. EUR 18,80
ISBN 978-3-214-18821-4

2008

Band 1–2/2008
Sachs/Hahnl
Das neue Bundesvergaberecht 2006 – Leitfaden für Länder und Gemeinden. 2. Auflage
164 Seiten. EUR 38,–
ISBN 978-3-214-14498-2

Band 3/2008
Achatz/Brassloff/Brenner/Schauer
Kommunale KG-Modelle und Rechnungsabschlüsse auf dem Prüfstand
52 Seiten. EUR 14,80
ISBN 978-3-214-14499-9

Band 4/2008
Mugler/Loidl/Fink/Lang/Teodorowicz
Gemeindeentwicklung in Zentraleuropa
48 Seiten. EUR 12,50
ISBN 978-3-214-00542-9

2009

Band 1/2009
Lukas Held
Haushaltsführung und Verantwortlichkeit der Gemeindeorgane
124 Seiten. EUR 28,–
ISBN 978-3-214-14500-2

Band 2/2009
Hoffer/M. Huber/Noor/Reifberger/Rettenbacher/M. Schneider
Die Gemeinde und ihre straßenpolizeilichen Aufgaben. 2. Auflage
96 Seiten. EUR 22,80
ISBN 978-3-214-14501-9

Band 3/2009
Günther Löwenstein
Die finanzstrafrechtliche Verantwortung der Gemeinde
48 Seiten. EUR 9,90
ISBN 978-3-214-14502-6

Band 4/2009
Alfred Riedl
Richtlinien für Finanzgeschäfte der Gemeinden
24 Seiten. EUR 4,90
ISBN 978-3-214-14503-3

Band 5/2009
Gabriele Aicher-Hadler
Verantwortlichkeit bei Amtsmissbrauch und Korruption. 2. Auflage
52 Seiten. EUR 14,60
ISBN 978-3-214-14504-0

Band 6/2009
A. Enzinger/M. Papst
Mittelfristige Finanzplanung in Gemeinden
104 Seiten. EUR 26,–
ISBN 978-3-214-14505-7

2010

Band 1/2010
Bacher/Heiss/Klausbruckner/G. Stabentheiner/Schweyer
Energieausweis für Gemeinden
88 Seiten. EUR 18,80
ISBN 978-3-214-14506-4

Band 2/2010
Weber/Kahl/Trixner
Verpflichtendes Vorschul- oder Kindergartenjahr
80 Seiten. EUR 16,80
ISBN 978-3-214-14507-1

Band 3/2010
Postgeschäftsstellenbeirat (Hrsg)
Von der Postliberalisierung zur Postgeschäftsstelle
64 Seiten. EUR 14,80
ISBN 978-3-214-14508-8

Band 4/2010
Hink/Rupp/Parycek
E-Government in Gemeinden
56 Seiten. EUR 12,80
ISBN 978-3-214-14509-5

Band 5/2010
Hofbauer//Kamhuber/Krammer/Mühlberger/Ninaus/Pilz/Rathgeber/Ritz/Veigl
Leitfaden zum Kommunalsteuerrecht
124 Seiten. EUR 28,60
ISBN 978-3-214-14510-1

2011

Band 1/2011
Zechner
Strategische Kommunikationspolitik als Erfolgsfaktor für Gemeinden
44 Seiten. EUR 9,80
ISBN 978-3-214-14511-8

Band 2/2011
Matschek
Interkommunale Zusammenarbeit (IKZ)
120 Seiten. EUR 28,–
ISBN 978-3-214-14512-5

Band 3/2011
Steindl/Wiese
Optimales Krisenmanagement für Gemeinden
120 Seiten. EUR 28,–
ISBN 978-3-214-14513-2

Band 4/2011
Klug
Einführung in das kommunale Haushalts- und Rechnungswesen
36 Seiten. EUR 7,90
ISBN 978-3-214-14514-9

Band 5/2011
Breuss/Pilz/Pletz/Pölzl/Strohrigl/Teuschler
Haushaltskonsolidierung in wirtschaftlich schwierigen Zeiten
88 Seiten. EUR 20,–
ISBN 978-3-214-14515-6

2012

Band 1 –2/2012
Sachs/Hahnl-Trettnak
Das neue Bundesvergaberecht 2006, 3. Auflage
158 Seiten. EUR 38,–
ISBN 978-3-214-14516-3

Band 3/2012
Jauk/Kronberger
Gender Budgeting
67 Seiten. EUR 16,80
ISBN 978-3-214-14517-0

2013

Band 1/2013
Aicher-Hadler
Verantwortlichkeit bei Amtsmissbrauch und Korruption, 3. Auflage
64 Seiten. EUR 14,80
ISBN 978-3-214-14518-7

Band 2/2013
Achatz/Oberleitner
Besteuerung und Rechnungslegung der Vereine, 2. Auflage
64 Seiten. EUR 14,80
ISBN 978-3-214-14472-2

Reihenübersicht / Impressum

Band 3/2013 Eckschlager Rechte und Pflichten der Gemeindevertreter 74 Seiten. EUR 16,80 ISBN 978-3-214-14519-4
Band 4/2013 Mathis Standort-, Gemeinde- und Regionalentwicklung 70 Seiten. EUR 16,80 ISBN 978-3-214-14520-0
Band 5 – 6/2013 Kerschner/Wagner/Weiß Umweltrecht für Gemeinden, 2. Auflage 124 Seiten. EUR 28,80 ISBN 978-3-214-14521-7

2014
Band 1 – 2/2014 Sachs/Trettnak-Hahnl Das neue Bundesvergaberecht, 4. Auflage 120 Seiten. EUR 28,80 ISBN 978-3-214-02557-1
Band 3/2014 Steinkellner/Zheden Prozessanalyse zur Einführung des Elektronischen Akts in der Gemeindeverwaltung 80 Seiten. EUR 18,80 ISBN 978-3-214-02558-8
Band 4–5/2014 Parycek/Kustor/Reichstädter/Rinnerbauer E-Government auf kommunaler Ebene Ein rechtlich-technischer Leitfaden zur Umsetzung von E-Government 128 Seiten. EUR 30,80 ISBN 978-3-214-02559-5

Impressum: Schriftenreihe des Österreichischen Gemeindebundes

Medieninhaber (Verleger): MANZ'sche Verlags- und Universitätsbuchhandlung GmbH; A-1014 Wien, Kohlmarkt 16. FN 124 181w, HG Wien. **Gesellschafter, deren Anteil 25% übersteigt: in der Manz GmbH:** MANZ Gesellschaft m.b.H., Wien, Beteiligung an Unternehmen und Gesellschaften aller Art und Wolters Kluwer International Holding B.V., Amsterdam, Beteiligung an Unternehmen.
Verlagsadresse: A-1015 Wien, Johannesgasse 23.
Geschäftsführung: Mag. Susanne Stein (Geschäftsführerin) sowie
Prokurist Dr. Wolfgang Pichler (Verlagsleitung).
Herausgeber: Dr. Walter Leiss, Mag. Alois Steinbichler.
Schriftleitung und Redaktion: Univ.-Prof. Dr. Markus Achatz,
LAbg. Bgm. Mag. Alfred Riedl, Mag. Dr. Peter Pilz. **Verlagsredaktion:** MMag. Franziska Koberwein
E-Mail: oesterreichischer@gemeindebund.gv.at; kommunal@kommunalkredit.at; verlag@manz.at
Internet: www.gemeindebund.at; www.kommunalkredit.at; www.manz.at
Hersteller: Novographic Druck G.m.b.H., 1230 Wien. **ISBN** 978-3-214-02559-5